

Vapaaehtoisena ikäihmisen arjessa –
VAKKA -projektin arviointi BIKVA -arviointimenetelmällä

Henna Jokela
Opinnäytetyö(15op) ja
kehittämiprojekti (20op)
Humanistinen ammattikorkeakoulu
Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön
koulutusohjelma (210 op)
Jätetty arvioitavaksi 31.03.2010

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU
Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma

OPINNÄYTETYÖN TIIVISTELMÄ

Työn tekijä(t)	
Henna Jokela	
Työn nimi	
Vapaaehtoisena ikäihmisen arjessa – VAKKA -projektin arviointi BIKVA -arviointimenetelmällä	
Työn ohjaaja(t)	Sivumäärä
Annikki Ahlqvist	71
Tiivistelmä	
<p>Työn merkityksen arviointi on saamassa yhä enemmän suosiota tänä päivänä. Arviointi on yleensä suoritettu ylhäältä alaspäin, mutta nykyään ollaan kiinnostuneita siitä mitä asiakkaalla on sanottavana häneen kohdistuvasta palvelusta. Myös tämän opinnäytteen ja kehittämisprojektin toimeksiantaja Pulmu ry on kiinnostunut asiakkaiden sekä muiden sidosryhmien mielipiteistä.</p> <p>Tämän tutkimuksen tavoitteena on arvioida BIKVA -arviointimallia käyttäen Pulmu ry:n VAKKA -projekti. Projekti on RAY:n rahoittama kolmevuotinen projekti, jonka tarkoituksena on tukea itsensä yksinäiseksi kokevan ikäihmisen arkea. Olen myös yleisesti tutkinut kirjallisuuden avulla arviointia ja vapaaehtoistyötä ja soveltanut sitä VAKKA -projektin arvioinnissa esiin tuleviin asioihin.</p> <p>Tutkitusta kirjallisuudesta esiin nousseita tärkeimpiä arviointiin vaikuttavia seikkoja ovat tutkijan rooli, itsereflektointi sekä asiakkaiden valtaistaminen. Tutkittuun kirjallisuuteen olen tutustunut lähinnä sosiaalisten ja yhteiskunnallisten seikkojen näkökulmasta.</p> <p>Käytin tutkimuksessa laadullista tutkimusmenetelmää. Aineistoa olen kerännyt yhteensä seitsemästä haastattelusta. Haastattelin kaikki VAKKA -projektiin liittyvät sidosryhmät. Haastattelut suoritettiin huhtikuun ja lokakuun 2009 välisenä aikana. Tutkimustulosten perusteella tärkeimpinä, tavoittelemisen arvoisina asioina pidettiin vapaaehtoisen ja ikäihmisen välistä avointa suhdetta sekä toimivaa vuorovaikutussuhdetta eri sidosryhmien välillä. Rajoittavimpina asioina pidettiin toiminnan byrokraattisuutta sekä vuorovaikutuksen puutteellisuutta vapaaehtoisten ja palkattujen työntekijöiden kesken.</p>	
Asiasanat	
BIKVA -arviointimalli, arviointi, kehittäminen, ikäihminentyö, vapaaehtoistyö	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme in Civic Activities and Youth Work

ABSTRACT

Author(s)	
Henna Jokela	
Title	
As a volunteer in everyday life of the elderly– Evaluation of the VAKKA project using BIKVA assessment model	
Tutor(s)	Number of pages
Annikki Ahlqvist	71
Abstract	
<p>Evaluation of the importance of the work is getting more and more popular today. The evaluation is usually carried out from top to bottom, but nowadays the spotlight is moving towards customer-orientated services. Also the Pulmu Association, who is commissioning this thesis, holds interest of customers' and other stakeholders' opinions.</p> <p>The goal of this study is to evaluate Pulmu Association's VAKKA project using the BIKVA assessment model. The three-year project is funded by Finland's Slot Machine Association (RAY), and the project aims to support everyday life of lonely elderly people. I have also generally examined evaluation and voluntary work through literature and applied it to emerging issues of VAKKA project evaluation.</p> <p>From the literature studied, the main factors which emerged in the evaluation, were the researcher's role, self-reflectivity and customers' empowerment. I have reviewed the literature from mainly social and societal factors' point of view.</p> <p>The study was conducted using the qualitative research methods. The material was collected by interviewing all the stakeholders of VAKKA project in seven meetings between April and October 2009. Based on the study results, the most important factors worth pursuing were the open relationship between the volunteers and the elderly, and the working interaction between the different stakeholders. The main limiting factors were bureaucracy of the activity and the inadequacy of the interaction between the volunteers and the paid employees.</p>	
Keywords	
BIKVA assessment model , evaluation, development, elderly work, voluntary	

SISÄLLYS

OPINNÄYTETYÖN TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

Kiitokset

1. JOHDANTO	6
2. BIKVA -MALLI	8
2.1 BIKVA -mallin toteuttaminen	10
2.2 BIKVA -mallin haasteet	14
3. VAPAAEHTOISTOIMINTA	16
4. IKÄIHMISET	19
5. ARVIOINTI	21
6. PULMU RY	24
7. VAKKA –PROJEKTI	25
7.1 Vapaaehtoisten koulutus	25
7.2 Pulmu ry:n vapaaehtoistoiminnan periaatteet	26
8. RAHA-AUTOMAATTIYHDISTYS (RAY)	27
9. KEHITTÄMISPROJEKTI	29
9.1 Kehittämissuunnitelma	29
9.2 Kehittämisprojektin sisältö	30
10. OPINNÄYTETYÖ	31
11. TYÖN TOTEUTUS	32
11.1 Tutkimusongelma ja aineisto	32
11.2 Laadullinen monimenetelmällinen tutkimusote ja hermeneutiikka	32
11.3 Haastattelut	34
11.4 Asiakashaastattelut	34
11.5 Kenttätyöntekijöiden haastattelut	45
12. JOHTOPÄÄTÖKSET	59
12.1 Tavoitteiden saavuttaminen	59
12.2 Vuorovaikutus ja sääntöjen tarpeellisuus	59
12.3 VAKKA -projekti tuottaa hyödyllistä tietoa	60
12.4 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti	61
12.5 Kokemuksia VAKKA –projektin arvioinnista	61
12.6 Tutkimus ja kehittäminen Yhteisöpedagogin näkökulmasta	65
12.7 Työn prosessi ja jatkotutkimus	67
LÄHTEET	70

Kiitokset

Tämän opinnäytteen ja kehittämisprojektin valmistumisesta haluaisin kiittää Äitiäni, joka on ymmärtänyt opiskelun merkityksen minulle ja arvostettavin elein ja osoituksin auttanut opintojani eteenpäin. Isälle lähetän halauksen, olet lähellä. Kiitos, Mikko tämän työn tarkastamisesta ja sen pilkun oikealle kohdalle asettamisesta. Kiitos ymmärtävästä asenteestasi ei niin leppoisan päivän kohdatessa. Ja kiitos siskot ja ystävät tuesta, huumorista ja ymmärryksestä.

Kiitos Riitta Halttunen-Sommardahl, joka ohjasi minua BIKVA-arviointimallin saloihin ja vastasi aina ajallaan kysymyksiä tulvillaan oleviin sähköposteihini.

Kiitoksella ja Rakkaudella,

Henna

1. JOHDANTO

Arvioin tässä työssä VAKKA -projektin, joka on Pulmu ry:n (jäljempänä Pulmu) kolmivuotinen Raha-automaattiyhdistyksen (jäljempänä RAY) rahoittama projekti. Lyhenne VAKKA tulee sanoista vapaaehtois- ja kansalaistoiminnan kehittäminen. Arvioin projektin BIKVA -arviointimallia (jäljempänä BIKVA -malli) käyttäen. BIKVA -mallia on jonkin verran sovellettu sopivammaksi juuri tähän työhön, esimerkiksi poliittisia päättäjiä ei otettu haastattelurinkiin mukaan. Tutkimustulokset tulevat Pulmun käyttöön. Sisällytän työhön näkemyksen arvioinnin tarpeesta, vapaaehtoistyön merkityksestä sekä vapaaehtoistyöstä ikäihmisten parissa. Työni sijoittuu tutkimuksen ja kehittämisen välimaastoon ja tutkimusmenetelmä on monimetodinen. Tutkiva kehittäminen kuvaa parhaiten työn luonnetta.

Tämä työ sisältää sekä kehittämishankkeen että opinnäytetyön. Kehittämisprojekti sisältää VAKKA -projektin arvioinnin ja tulokset. Opinnäytetyö käsittää BIKVA -mallin esittelyn, käsitteiden määrittelyn, kokemuksia työn teosta ja tulosten analysointia. VAKKA -projekti päättyy vuoden 2009 lopussa, jolloin myös arvioinnin tulee olla valmis. Pulmun omaan loppuraporttiin tulee tästä työstä kehittämisprojekti osa.

On hyvä tehdä näkyväksi vapaaehtoisen rooli vanhustyössä ja mitä se ikäihmiselle merkitsee. Vapaaehtoisen tuki ikäihmisen arjessa voi joskus olla jopa korvaamaton. Ikäihmiset eivät usein halua olla riippuvaisia sukulaisistaan, joten vapaaehtoinen on usein haluttu ja tarvittu tuen tarjoamiseen. Julkisuudessa esiintyy kaksi eri näkökulmaa ikäihmisistä. Toisaalta heidät nähdään voimavaraisina elinikäisinä oppijoina, supermummoina ja -pappoina – toisaalta he ovat yhteiskunnan ongelma, joka odottaa suurta ratkaisua. (Hartikainen, 2009)

*Vanhukset me olemme valmiit
 siivoamaan syrjään
 ja vammaiset
 epäsosiaaliset ja sairaat,
 muistamatta laisinkaan
 että metsä on myös vaivaiskoivun koti
 ja kaatuneiden kelojen
 että lintu ei kaipaa kuulijaa,
 mutta ihminen kaipaa
 kun kevät kävelee kynnöksellä
 ja siemenvilja on varastossa.*

Eeva Heilala, 1987

Yhteiskunnassa käytävä keskustelu käsittelee tällä hetkellä eläkeiän nostamista ja toisaalta iäkkään työväestön irtisanomista. Paljon keskustellaan myös siitä mikä tulee olemaan sosiaalipuolen järjestöjen tehtävä tulevaisuudessa. Nähtäväksi jää siirretäänkö kunnan palveluja yhä enemmän yksityiselle sektorille. Se luo paljon haasteita järjestöille joiden toiminta täytyy olla yhä enemmän ammatillisempaa ja asiakkaita lähellä.

Kiitettävänä erona yliopistogradun tekemisessä ja ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä on ammattikorkeakoulun vahva käytännönläheisyys. Myös omassa työssäni käytäntö on lähellä ja oma tulkinta on sallitumpaa kuin tieteellistä tekstiä analysoitaessa. (Anttila, 2007) Opinnäytetyön luonne on myös hieman eri, kuin gradun. Ymmärrän, että opinnäytetyö tekee vuorovaikutusta työelämän kanssa. Työelämä voikin saada useimmista töistä käytännönläheistä tietoa.

2. BIKVA -MALLI

Esitän seuraavissa kappaleissa BIKVA -mallin perustoimintamallin. Aiheena ovat mallin alkuperä ja sen perimmäinen tarkoitus. Myöhemmin käsittelen eri haastatteluryhmät sekä heidän roolinsa arviointimallissa. (Kohdat 2.2 – 2.3 Korgstrup, 2004)

BIKVA -mallin alkuperä ja perusajatus

BIKVA -mallin kehittäjänä on toiminut tanskalainen Hanne Kathrine Krogstrup. Lyhenne BIKVA tulee sanoista ”Brugerinddragelse I KVALitetsvurdering” eli ”asiakkaat laadunvarmistajina”. Mallilla halutaan luoda yhteys asiakkaan ja palvelun tarjoajan ja kehittäjän välille. Mallia on käytetty Tanskassa lähinnä sosiaalityön monilla eri alueilla. Suomessa mallia on käytetty vähemmän, mutta se on yleistymässä. Koulutuksia aiheesta järjestetään jonkin verran. Malli on kehitetty lähinnä kritisoimaan perinteisiä arviointimalleja, jotka eivät tosiasiassa ota huomioon asiakkaiden näkökulmaa vaan niissä käytetään valmiiksi annettuja kriteereitä ja kysymyksiä, jolloin asiakkaan näkökulmia ja mielipiteitä ei pystytä todella tietämään.

BIKVA -mallin asiakasnäkökulma

Prosessi käynnistyy tekemällä asiakkaiden ryhmähaastattelu. Asiakkaat saavat omin sanoin kuvailla saamaansa palvelua ja näkemyksiään siitä. Tämän jälkeen asiakkaiden näkemykset esitellään muille sidosryhmille. Asiakkaina toimivat siis ne, jotka vastaanottavat kyseessä olevaa palvelua. Asiakkaat ovat tietenkin myös kansalaisia, joilla on oikeus tasa-arvoiseen kohteluun lain edessä sekä heillä on sosiaalisia oikeuksia, jotka takaavat heille turvaverkon. Kuitenkin palvelut eivät ole olemassa vain ja ainoastaan asiakkaita varten ja täyttämässä heidän toiveitaan vaan kaikessa pitää ottaa huomioon kokonaisuus. Sosiaalityötä tulee tehdä budjettien ja lainsäädännön, sekä poliittisten tavoitteiden puitteissa. Asiakkaiden palaute liittyy paljolti asiakkaan ja kenttätöntekijän väli-

seen suhteeseen, jolloin kenttätyöntekijät oppivat palautteesta eniten, mutta muidenkin tasojen oletetaan saavan hyödyllistä informaatiota ja se koskee koko organisaatiota.

Kenttätyöntekijät ja poliittiset päättäjät

Kenttätyöntekijöiden osallisuus haastatteluketjussa on oleellinen siltä kannalta, että heillä voi olla oleellista tietoa koskien lainsäädäntöä tai yhteistä etua. Kenttätyöntekijöillä on tässä suhteessa paljon tietoa organisaation ja yhteiskunnan rakenteista, jotka voivat vaikuttaa heidän työhönsä.

Poliittisten päättäjien mukaanottoa haastatteluketjuun perustellaan sillä, että usein juuri kenttätyöntekijät kokevat, että asiat riippuvat usein juuri päättäjistä. Tällöin kyse on tietenkin asioista, joihin päättäjät voivat oikeasti vaikuttaa, kuten esimerkiksi rahoituksesta. Poliittisille päättäjille esitetään yleensä asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden palautteet.

Minkälaista tietoa tavoitetaan?

BIKVA -mallin tarkoitus on haastatella jokainen ryhmä, joka on projektiin osallistunut. Tätä perustellaan sillä, että jokaisella on henkilökohtainen kokemus toiminnasta, oma mielipide ja sanottavansa toiminnasta. Arvioijan pitää ottaa huomioon se, että palautetta tulee eri asemassa olevilta henkilöiltä eikä tällöin voi pitää mitään tietoa toista tärkeämpänä. Mallissa ei katsota asioita vain yhdestä näkökulmasta vaan tavoitteena on tarkastella toimintaa monesta suunnasta.

BIKVA -mallissa arvointihaastattelut toteutetaan ryhmähaastatteluna. Tämä on perusteltua siksi, koska tällöin asiakas pystyy paremmin suojaamaan yksityisyytensä ja pysymään asiassa. Asiakkaiden on helpompaa myös ilmaista itseään vapaammin sekä kommentoida muiden kommentteja ryhmähaastattelutilanteessa eikä sortua miellyttämään haastattelijaa, kertomalla niitä asioita mitä uskoo haastattelijan haluavan kuulla.

Edellä mainitut argumentit ryhmähaastattelu suosituksesta on kerätty kokemuksen pohjalta. Yksilöhaastattelut koetaan usein uhkaavampina tilanteina jo nimettömyydenkin osalta.

Arvioija toimii haastatteluissa enemmän sivustaseuraajana ja tarkkailijana, joka ei osallistu keskusteluun muuta kuin kysymysten yhteydessä. Arvioija suorittaa formatiivista arviointia, jolloin arviointia tapahtuu koko prosessin ajan.

2.1 BIKVA -mallin toteuttaminen

Mallin neljä vaihetta

BIKVA -mallissa on yleensä neljä vaihetta. Näiden neljän vaiheen sisällä on useampia haastatteluja esimerkiksi kenttätyöntekijöiden kanssa. Omassa arviointiprojektissani kenttätyöntekijöiden haastatteluihin osallistuivat vapaaehtoiset, palvelukotien työntekijät sekä Pulmun kodinhoitajat. Haastatteluketjun viimeisenä ryhmänä toimivat Pulmun VAKKA -projektia tehnyt työryhmä eli Pulmun projektityöntekijät, toiminnanjohtaja mukaan lukien.

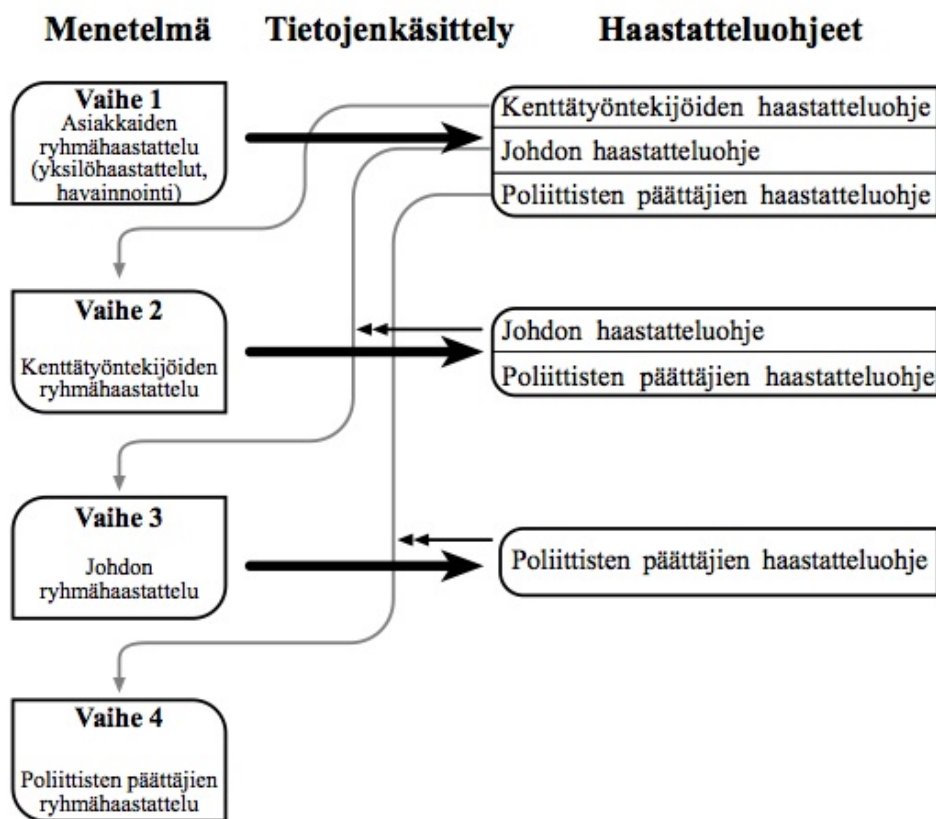
BIKVA -mallin neljä vaihetta:

1. BIKVA -arvioinnin ensimmäinen kohderyhmä on asiakkaat. Heitä pyydetään kertomaan mikä siinä toiminnassa on ollut myönteistä ja mikä kielteistä, johon he ovat osallistuneet.

2. Asiakkailta tullut tavoite esitellään kenttätyöntekijöille. Heidän tehtävänä on miettiä asiakkaiden antamaa palautetta omien toimintojen kautta. Keskustelu on yleensä vilkasta juuri tässä vaiheessa, koska työntekijät saattavat olla omassa projektissaan hyvin sisällä ja tietävät tarkalleen miten on toimittu.

3. Seuraava askel on esitellä asiakkailta ja kenttätyöntekijöiltä saatu palaute hallintojohdolle. Heidän tehtävään on pohtia ja keskustella palautteen laadusta ja siitä miksi asiat ovat näin.

4. Mallin viimeinen porras on poliittiset päättäjät. Heidän tehtävään on keskustella edellä mainittujen vaiheiden palautteesta. Heidän on tarkoitus arvioida palaute ja tarvittaessa ryhtyä jatkotoimenpiteisiin.



Kuva: Hanne Kathrine Korgstrup. Asiakaslähtöinen arviointi – BIKVA-malli. 2004. Helsinki: Stakes.

Tarkoituksena on kyseenalaistaa totutut tavat ja saada uusia näkökulmia toimintaan ja parhaassa tapauksessa jopa muuttaa yhteiskunnan rakenteita asiakasystävällisempään suuntaan.

Asiakkaiden haastattelu-ohjeet

BIKVA -haastatteluissa on joskus aiheellista rajata haastatteluihin osallistuvien asiakkaiden määrää. Tämä voidaan tehdä esimerkiksi käyttämällä satunnaisotantaa tai sitten valita haastateltavat jonkun kriteerin pohjalta. Kriteerit ovat tällöin ikä, sukupuoli tai heikot/ vahvat asiakkaat. Valinnoissa on kuitenkin käytettävä hyvää harkintaa ja pohdittava valintojen mahdollisia vaikutuksia tuloksiin.

VAKKA- projektin asiakkaille haastattelukutsu ilmoitettiin puhelimitse. BIKVA -mallissa on oleellista on lähettää haastattelukutsu asiakasryhmä huomioonottaen ja tässä tapauksessa olivat kirjeet tai sähköpostit vaarana jäädä lukematta.

Haastattelun jälkeen asiakkaiden palaute käsitellään ja palautteesta muodostetaan teemat. Teemat ovat sanoja tai lauseita, jotka on muodostettu palautteen perusteella ja jotka nouseva voimakkaimmin esiin. Litteroin haastattelut sanatarkasti ja kokosin teemojen alle niitä vahvistavia asiakkaiden sanomia.

Asiakashaastatteluista saadut teemat esitellään kenttätöntekijöille. Usein on syytä miettiä mitä teemoja seuraavalle ryhmälle esitetään. Tässä tapauksessa liikuttelin saatuja teemoja portaasta toiseen. Eli esitin asiakkailta saadun palautteen jokaiselle portaalle eli kenttätöntekijöille, kuin myös projektityöntekijöille.

Kenttätöntekijöiden haastattelu-ohjeet

Kenttätöntekijöinä toimivat tässä tapauksessa palvelukodin työntekijät, Pulmun kodinhoitajat sekä projektitiimi. Mukaan valittavat kenttätöntekijät valitaan sillä perusteella mikä on heidän yhteytensä asiaan. Kenttätöntekijöille esitellään asiakkaiden palaute ja heidän oletetaan ottavan palaute vastaan tavalla, joka mahdollistaisi oppimisen. Tavoite siis on, että asiakkaiden palaute nähdään myönteisenä oppimisen herättäjänä.

Näin ei kuitenkaan aina ole vaan kenttätöntekijät saattavat ottaa kriittisen palautteen vastaan hyvin ristiriitaisin tuntein. Tällöin pitää kuitenkin muistaa, että palaute ei ole henkilökohtaista vaan yksittäisten ihmisten kokemuksia toiminnasta. Ihannetilanne on sellainen missä asiakkaiden palautteeseen suhtaudutaan järkevästi sitä millään tavalla henkilöimättä ja tartutaan toimiin, jossa voidaan pohtia ja ehkä mahdollisesti myös viedä ajan kuluessa ne muutokset, jotka on mahdollista toteuttaa.

Johtajien haastattelu-ohjeet

Johtajien saamista haastatteluun yhteisen pöydän ääreen voi olla haaste useissa kunnissa. Paljon riippuu siitä minkä tason johtajista on kyse. Johtajien mukaan ottamista voi karsia esimerkiksi palautteen laadun perusteella eli siten mitä asiakkaat ja kenttätöntekijät ovat halunneet painottaa.

VAKKA -projektissa johtajat käsittää Pulmun projektityöntekijät, jossa mukana on myös Pulmun toiminnanjohtaja.

Poliittisten päättäjien haastattelu-ohjeet

Poliittisten päättäjien haastattelu-ohjeet ovat samat kuin muidenkin ryhmähaastattelujen ohjeet. Haastattelun kulku eroaa siinä mielessä muiden ryhmähaastattelujen kulusta siinä mielessä, että tilaisuuden sävy on enemmänkin keskustelu, kuin haastattelun omainen.

Tilaisuuden tuloksena on usein seuraavat:

- a) Esiin tulleille asioille ei voida heti tehdä mitään. Tämän voi estää jokin lakipykälät tai sopimuksenomaiset pykälät.
- b) Keskustelusta huolimatta poliittiset päättäjät eivät lähde ajamaan muutoksia palautteesta huolimatta.

c) Annetun palautteen perusteella ruvetaan muutostoiimiin, tarkoituksena yrittää ratkaista ongelmat.

Tulosten esille tuominen

Koko prosessin ajan olen tehnyt eriasteista yhteistyötä Pulmun projektipäällikön Päivi Rönkön kanssa. Yhteistyöllä tarkoitan sitä, että olen välittänyt haastatteluista esiinnoussutta tietoa myös hänelle. Tämä on BIKVA-mallin yksi tarkoitus, tieto voi kulkea koko prosessin ajan portaalta toiselle.

Haastattelujen jälkeen kokoan tulokset yhteen ja teen niistä yhteenvedon eli arviointiraportin. En koe, että on minun tehtäväni lähteä tekemään suosituksia jatkotoiminnalle. Ajatuksena on koota enemmänkin omia mietteitä asianosaisten pohdittavaksi. Tarkoitus on myös järjestää jonkin asteinen seminaari, jonne on tarkoitus kutsua kaikki projektiin osallistuneet sidosryhmät ja esitellä tulokset myös heille.

2.2 BIKVA -mallin haasteet

BIKVA -mallista on saatu kokemuksia jo muutamien hankkeiden osalta. Omassa työssäni haasteellisimpana koin asiakkaat sekä ikäihmiset, että vapaaehtoiset. Ikäihmisiä oli vaikea saada haastatteluihin ja heidän fyysinen kuntonsa vaikutti asioihin. Muutamilla ikäihmisillä oli vaikeuksia hahmottaa missä toiminnoissa he olivat olleet mukana ja minkä he kokivat palvelukodin omaksi toiminnaksi ja mikä oli Pulmun järjestämää toimintaa.

Asiakkaiden osallistaminen

Haastattelukutsun toimitti Päivi Rönkkö puhelimitse kummallekin asiakasryhmälle. Rönkkö selvitti heille haastattelun kulun ja tulosten käyttötarkoituksen. Tämä oli erityisen haastavaa ikäihmisten ollessa kyseessä.

Ryhmähaastattelutilanne on haastava jo siitä syystä, että siellä on monta erilaista persoonaa yhdessä samassa haastattelutilanteessa. Tällöin haasteena on saada kaikkien ääni kuuluville. Jotta jokainen saisi äänensä kuuluviin, haastattelija voi jakaa esimerkiksi puheenvuoroja. Koska BIKVA -mallissa on tärkeää pohtia asiakkaiden valmiuksia osallistua haastatteluun, oli myös tässä tapauksessa arvioitava kuinka moni ikäihminen pystyy itse haastattelutilanteeseen osallistumaan. Loppujen lopuksi heitä saapui paikalle hyvä määrä. Jotta asiakkaat tuntuivat olonsa kotoisammaksi ja turvallisiksi, oli heti haastattelun alkuun varattu kahvitaukio, jolla oli hyvä aloittaa haastattelu. Huomaavaisuudella ja joskus esiin pilkahtavalla tilannetajulla saa jo hyviä tuloksia.

Useimmissa haastatteluissa on kuitenkin havaittu, että puhumattomuus on hyvin yleistä. Muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta, itse luotin haastattelun kulussa siihen, että jokainen sitä haluava saa sanoa sanansa.

Kenttätyöntekijöiden suhtautuminen haastattelujen tuloksiin

Kokemus on muissa BIKVA -haastatteluissa osoittanut, että kenttätyöntekijät voivat joskus suhtautua hyvinkin kielteisesti asiakkailta tulleisiin tuloksiin. Tähän voi olla syynä esimerkiksi se, että kenttätyöntekijät ajattelevat, että he tietävät parhaiten mikä asiakkaalle on parhaaksi. Tällöin on hyvä kääntyä johdon puoleen ja saada sieltä BIKVA -mallin toteuttamiselle tukea.

Pulmun tapauksessa tätä vaaraa ei ollut, koska halu BIKVA -mallin toteuttamiselle tuli johdolta sekä projektia tehneiltä. Asiakkaiden suuri osallistaminen voi olla syynä siihen miksi Pulmulla on yleisesti positiivisempi suhtautuminen asiakkaiden mielipiteiden kuuntelemiselle.

Poliittisten päättäjien osallistaminen

Poliittisilla päättäjillä on harvoin mitään käytännön tekemistä kenttätöön kanssa. Heillä on kuitenkin sormensa pelissä siinä vaiheessa, kun käsitellään esimerkiksi budjetteja ja muita taloudellisia asioita liittyen sosiaalityöhön. Siitä palautteesta mitä kenttätöntekijät saavat voi jokin osa koskea toiminnan lisärahoituksen tarvetta. Tällöin kenttätöntekijöillä ei ole mahdollisuutta parantaa tätä osaa toiminnassa ja poliittisten päättäjien mukaan tulo on joskus tarvittavaa tässä tapauksessa.

Yhteenveto BIKVA -mallin eri puolista

BIKVA -malli on yleisesti hieno keino nostaa kaikkien toiminnassa mukana olleiden sidosryhmien mielipiteet esiin. Haasteena on kaikkien asiakkaiden tasavertainen osallistaminen ja arvioijana heidän mielipiteidensä oikea esiin tuominen ja tulkitseminen. Arvioijana minun on mahdollista luottaa omiin johtopäätöksiini mitä olen haastatteluiden perusteella tehnyt.

Huomasin myös loppujen lopuksi haastatteluista sen, kuinka asioilla on usein kaksi puolta ja se mitä haastatteluissa sanotaan ei välttämättä aina ole tosi. Tällä tarkoitan sitä, että joskus on hyvä erottaa kriittinen palaute haastatteluryhmän varauksellisuudesta toimintaa kohtaan.

3. VAPAAEHTOISTOIMINTA

Vapaaehtoisena olo tänä päivänä on valinnan varaa täynnä. Isot organisaatiot tarjoavat vaihtoehtoja suuremmalla skaalalla, kuin pienet järjestöt. Toiminta on myös hieman muuttunut aikojen saatossa, tänä päivänä vapaaehtoistyöhön kehitetään uusia toimintamalleja sen sijaan, että välttäisiin vanhoihin toimintoihin porukkaa. Paljon on puhuttu siitä, kuinka vapaaehtoiset eivät voi tehdä sitä työtä mikä kuuluu yhteiskunnalle. Täs-

sä voidaankin tehdä selvä jako; vapaaehtoiset voivat toimia ennaltaehkäisevässä työssä ja ammattihenkilöstä keskittyy korjaavaan työhön.

Niin kuin kaikessa ihmistyössä, myös vapaaehtoistoiminnassa toimiva vuorovaikutus on toiminnan ehto. Lehtinen puhuu vuorovaikutuksen tärkeydestä ja toteaa, että *”Vapaaehtoisten merkitys on ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, jolloin mittaaminen voi tapahtua vain pitkäaikaisena ja syvällisenä prosessien seurantana.”* (Lehtinen, 1997)

Vapaaehtoistoiminnasta olisi hyvä olla olemassa dokumentteja. Eräissä tutkimuksissa vapaaehtoisilta on kysytty mitä he vierastavat jolloin on todettu, että työn kirjaaminen ja sen säännöllinen dokumentointi ajaa toiminnan lopettamiseen. Toisaalta vapaaehtoistoiminta ei voi saada ansaitsemaansa arvostusta, jos sillä ei ole esitettävänä tutkimuksellista tietoa. Toiminnan kehittämisen näkökulmasta työntekijän on hyvä pitää kirjaa vaikka päiväkirjan muodossa mistä selviää pidemmän aikavälin ajatuksenjuoksu toiminnan eri puolista ja mitä ajatuksia se on herättänyt. (Lehtinen, 1997)

Yhtenä vapaaehtoistoiminnan hyödyn maksimointina voitaisiin nähdä tiiviimpi yhteistyö kunnan vapaaehtoiskoordinaattoreiden kanssa. Kunnat pitäisi saada tiiviimpään yhteistyöhön järjestöjen kanssa. vapaaehtoiskoordinaattorilla oli hyvä olla aikaa kasvatusten tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Koordinaattoreiden tehtävänä on antaa tietoa järjestöille koulutuksen ja ohjauksen avulla. Yksi muoto voisi olla myös ystävää tarvitsevien henkilöiden ohjaaminen järjestöjen vapaaehtoistoiminnan piiriin joko vapaaehtoisiksi tai sitten sen toiminnan kohteeksi. Pulmun kodinhoitajien haastattelussa tuli ilmi, että järjestöt ja kunnat tekevät lähinnä siinä mielessä yhteistyötä, että kunta ottaa yhteyttä siinä vaiheessa jos ihmisen koti tarvitsee huolenpitoa. Kysymys tässä vaiheessa on se, että kumpi on tärkeämpi kulissit vai ihminen niiden takana.

Kansalaisyhteiskunta, markkinat ja valtio toimivat yhdessä eikä mikään ole toista huonommassa asemassa. Tällaisessa maailmassa me eläm-

me ja ne muodostavat sen yhteiskunnan jossa me elämme. Kansalais-yhteiskunta muuttuu todeksi vasta silloin, kun ihmiset toteuttavat oikeuksiaan. Tällöin he vaikuttavat ja osallistuvat eli ovat aktiivisia kansalaisia. (Harju, 2005)

Vapaaehtoistoiminnan toimintaedellytyksiä ovat esimerkiksi se, että eri Sidosryhmien on tehtävä toisilleen selväksi mikä on kunkin tehtävä. Kaikilla on oltava tarpeeksi hyvä yhteinen käsitys toiminnan luonteesta ja tarkoituksesta. (Harju, 2005) On tiedostettava yhteistyön tarve, mitä työ pitää sisällään ja kenelle se on suunnattu, yhteyshenkilöistä sovittava etukäteen, tiedonvälitys turvattava, vapaaehtoisilla on oltava myös mahdollisuus kehittää toimintaa. (Lehtinen, 1997)

Vapaaehtoistoimijoita on tutkittu jonkin verran ja on päädytty toteamaan, että vapaaehtoiset ovat epäitsekkeitä, mutta myös egoistisia. Toiminnan tarjoajan pitää ennen kaikkea panostaa toiminnan mahdollistamiseen ja kannustamiseen. Toisaalta pitäisi tarjota henkisiä voimavaroja, mutta kaikki eivät tätä halua. Henkisten voimavarojen kanssa ja sijasta pitäisi miettiä vapaaehtoisten sitouttamista muulla keinoin. (Yeung, 2005)

Timanttimalli on hyvä esimerkki siitä, miten vapaaehtoisten motiiveja voisi kuvata. Vapaaehtoisesta poispäin suuntautuvat motivaattorit ovat toiminta, läheisyys, uuden etsintä ja antaminen. Kun taas neljä vapaaehtoiseen itseensä kohdistuvaa motivaatiota ovat pohdinta, etäisyys, jatkuvuus ja saaminen. Nämä kaikki kahdeksan toimivat yhdessä, ikään kuin toistensa sisällä, sisäkkäin. Timanttimalli ei tee eroa vapaaehtoisten keskuudessa vaan motivaatio tekijät ovat yleisiä vapaaehtoisuuden kuvaajia. Nämä kaikki ulottuvuudet ja ääripäät muuttuvat aikojen mukana. Yksittäisen vapaaehtoistoimijan kartta voi olla hyvinkin dynaaminen ja asiat saavat eri painotuksia ajan kuluessa. (Yeung, 2005)

4. IKÄIHMISET

Käytän työssä iäkkäämmän henkilön kyseen ollessa sanaa ikäihminen. Se on mielestäni kaunis sana kuvaamaan ihmistä, jolla on takana jo melkoisen pitkä elämä.

Usein ajatellessa huonokuntoisia ikäihmisiä näemme sänkyyn sidotun ihmisen, joka ei pysty kommunikoimaan tai huolehtimaan itsestään enää. Tämä on todellisuutta, mutta on myös toinen näkökulma, jossa vapaaehtoinen voi mennä tätä vähitellen todellisuudesta katoavaa ihmistä lähelle. Niissä rajoissa tietenkin mikä on kummallekin osapuolelle soveliaista. Usein iäkkäämpi vapaaehtoinen on ikäihmiselle se paras tuki, koska kummatkin ovat jo kokeneet monen moista elämän varrella. Iäkkäämpi vapaaehtoinen on myös usein jo eläkkeelle jäänyt ja tuntee näin olevansa vielä tarpeellinen työelämän jälkeenkin. Tärkeimpiä työkaluja vapaaehtoisella on hänen oma persoonallisuus ja taito olla läsnä.

Vapaaehtoisen ja palkatun henkilöstön suhde ikäihmiseen on erilainen. Vapaaehtoisella ei ammatti estä liian lähelle menemistä. Vaikeiden sairauksien ja kuoleman lähestyessä tarvitaan kiireettömyyttä. Aito läsnäolo on rauhoittumista ja sitä, että ollaan vierellä ja kuunnellaan vilpittömästi. (Hartikainen, 2009)

Usein ikäihmisen ja vapaaehtoisen erilaiset tarpeet kohtaavat. Kaikilla meillä on tarve toteuttaa itseään, me usein haluamme kuulua johonkin ryhmään, pidämme muiden ihmisten kanssa vuorovaikutuksessa olemisesta ja haluamme tuntea itsemme tarpeelliseksi. Vapaehtoiselle annetaan rooli missä hän luo yhteisöllisyyttä ja antaa uusia virikkeitä palvelutalon tai osaston arkeen. Vuorovaikutus rakennetaan aina eri tavalla eri ikäihmisten kanssa. (Hartikainen, 2009)

Palvelutalon tai pitkäaikaissairaiden osaston henkilökunnan ja vapaaehtoisten välillä täytyy vallita yhteisymmärrys kummankin osapuolen tavoitteista. VAKKA -projektissa tarvitaan vielä Pulmun henkilökunnan mu-

kaantulua. Joskus näiden tahojen tarpeet ja ymmärrys eivät kohtaa ja toiminta ei pääse käynnistymään täysipainoisesti. Väärinkäsitysten ja epämukavien tilanteiden välttämiseksi on hyvä selvittää vastuukysymykset ja osoittaa kaikille omat tehtävät. Näin ollen vapaaehtoinen voi hyvin toimia muun henkilökunnan apuna ruokailussa ja muussa vähän vaativammassa tilanteessa. Avoimuus, koulutus ja tuki on parasta mitä voi toiselle tarjota. Yleisesti voidaan todeta, että ikäihminen näkee vapaaehtoisen ystävänä ja vähän ulkopuolisena kaikesta. Hän ei ole hoitaja, ei omainen vaan tasavertainen ystävä jonka kanssa voi jakaa vähän hankalampiakin asioita. (Hartikainen, 2009)

Sitä tarvitseeko yksinäisyyttä kokeva ikäihminen vapaaehtoisen ystävän rinnalleen voidaan mitata erilaisilla elämänlaadun mittareilla. Yleisesti voidaan olettaa, että sellaisen ihmisen, jolla on muutama hyvä ystävä, elämänlaatu on parempi, kuin henkilöllä jolla ei ole sosiaalista ympäristöä tai henkistä hyvää yhteyttä jonkun kanssa. Mutta voidaanko elämänlaatua mitata?

*Miksi tämä huojennus
vanhetessani*

*Ehkä nuorena
luulin kaikkea paljon vaikeammaksi
en tiennyt
että tarvitsee vain elää*

*ja aina
elää vain tämä päivä.*

Kyllikki Villa, 1976

Nykyään hyvä elämänlaatu voidaan määrittää siten, että elämässä on subjektiivisia ja objektiivisia arvioita fyysisestä ja sosiaalisesta hyvinvoinnista ja niitä painotetaan henkilökohtaisilla arvoilla. Mittareiden tuloksia on vaikea saada yhteen lokeroon, joka kattaa sekä ikäihmisen itsensä sekä sosiaalipuolen ammattilaisten määritelmät hyvästä elämänlaadusta. (Huusko, Pitkälä, 2006)

On vaikea antaa määritelmiä hyvästä elämästä, koska kaikkia asioita peilataan aina terveen väestön näkökulmasta. Jos tästä poikkeaa on automaattisesti marginaalissa ja poikkeavuuksia katsotaan negatioiden kautta. Koska yleisesti sairaus nähdään fyysisenä poikkeavuutena jää ihmisen mieli usein hoitamatta. Kuntoutuksenkin voi vain osittain nähdä mieltä parantavana. Näin ollen voitaisiin ajatella, että ystävä-toiminnalla voidaan parantaa ikäihmisen henkistä hyvinvointia. (Huusko, Pitkälä, 2006) BIKVA -malli on hyvä keino selvittää ikäihmisen henkistä ja fyysistä hyvinvointia häneltä itseltään.

5. ARVIOINTI

Suoritamme arviointia jokapäiväisessä elämässämme. Jotkut meistä ovat enemmän arvioivia ja sivustaseuraajia, jotkut enemmän läsnä olevia. Uuteen tilanteeseen mennessämme arvioimme heti ovelta minkälainen on paikan henki, keitä on paikalla ja mikä on yleistunnelma. Arvioimme myös muiden suhtautumista meihin, ja sitä kuinka tietyissä tilanteissa tulisi käyttäytyä. Emme silti voi suorittaa kaikkia arvioita tunnepohjalta, vaan jotkut tilanteet vaativat järjestelmällistä ja suunniteltua arviointia. Arvioinnin on hyvä sisältää tietoa monelta eri sosiaalitieteellisestä alalta.

Arviointi on määritelmiä ja tuloksia, perinteinen tutkimus on ymmärtävää ja kuvailevaa. Arviointi on ennen kaikkea kehittämisen väline, jolla voidaan kehittää esimerkiksi työhyvinvointia ja palveluja. Arviointi on tähän päivään mennessä muuttunut siinä mielessä, että se ottaa huomioon

enemmän asiakkaiden, työntekijöiden ja muiden sidosryhmien mielipiteet.

Asiakkaiden sana painaa. Sosiaalipuoli pitää tätä nykyä tärkeänä ihmisen valtaistumista ja tietoisuuden lisäämistä. Kriittisellä arvioinnilla voidaan vaikuttaa valtarakenteisiin ja näin ollen tehdä arviointia demokraattisemmaksi. Asiakkaille pyritään antamaan mahdollisuus, jossa he voivat itse määritellä toiminnan laatukriteerit. Tämän suuntainen arviointi on hyvä jo siinäkin mielessä, että se pitää katseet nykyhetkessä ja pyrkii kehittämään jo olemassa olevia palveluita sen sijaan että kehitettäisiin koko ajan uutta, ilman tietoa asiakkaiden mielipiteistä. (Högnabba, 2008)

Empowerment eli valtaistuminen ja voimaantuminen on tänä päivänä yhä useammin kyseessä puhuttaessa työntekijöiden hyvinvoinnista ja asiakkaiden roolista työn tekemisessä. Asiakkaat ovat usein arviointias- teikon häntäpäässä ja he tuntevat harvoin tulevansa kuulluksi. Toki erilaisia asiakaskyselyjä tehdään, mutta harvoin palveluja aletaan rakentamaan asiakkaiden toiveiden mukaisiksi. Asiakkaat voidaan nähdä alistettuna ihmisryhmänä, jotka nyt pyritään valtaistamaan. Siinä on kyse prosessista jossa jonkin ihmisryhmän vallalla olevia oloja pyritään aktiivisesti parantamaan. (Högnabba, 2008)

BIKVA -mallia voidaan pitää yhtenä voimaannuttavana arviointimenetelmänä. Tällöin arviointi nähdään tietoisuutta lisäävänä sekä asiakkaiden ja työntekijöiden tapauksessa aktiivisena toimimisena ja kehittämisenä.

Asiakaskyselyn tiedottamisen tärkeyttä suoraan asiakkaille tulee korostaa, ettei tieto jää vain työryhmän sisälle. Asiakaskyselyn paikkaa olisi syytä täsmentää ja siitä tiedottamista lisätä, jotta asianmukaista palautetta tulisi kerättyä. Näin ollen palvelujen tehokkuus tulisi esiin maksimaalisesti eikä ”turhaa” työtä tulisi tehtyä. BIKVA-mallin haasteena on si- toutuvatko kaikki sidosryhmät arviointimalliin yhtä tiiviisti. Tässä mita-

taan, että puhalletaanko yhteen hiileen, yhteisen hyvän vuoksi. (Paananen, 2008)

Aikainen arviointitutkimus oli hyvin vahvasti tulosten mittaamista laajoilla ryhmillä ja suositusten antamista. Toiminnan tehokkuuden arviointi ei ehkä vielä tänäkään päivänä ole kokonaan taaksejäänyttä, mutta nykyään huomio kohdistetaan myös hankkeen sisäisiin toimintoihin sekä tutkijoiden itsereflektointiin.

Varsinkin sosiaalipuolella on tutkimuksissa käytetty laajasti palveluiden käyttäjiä tutkimuksissa. Näin tehdään myös VAKKA -projektin arvioinnissa. Kiinnostavinta tutkimustuloksissa on niiden käytettävyys sekä se, kuinka niitä tulisi edelleen kehittää. Tästä ajatuksesta on syntynyt myös kehittämisprojektin luominen.

Konstruktiivisen kehittämisprojektin ideana on etsiä vastauksia kysymyksiin, jotka ovat syntyneet arviointia aloitettaessa. Nämä ratkaisemattomat kysymykset ja arviointitulokset kootaan, ja kysyttyihin ja kysymättömiin asioihin etsitään vastauksia. Konstruktiivisen arvioinnin miinuspuolena on nähty se, että tulokset eivät aina ole hyvin yleistettävissä. Jos aikaisempien tutkimustulosten ongelmana on ollut liiallinen yleistettävyys, nyt ollaan siinä tilanteessa että tulokset ovat liian sidoksissa vain yhteen toimintaympäristöön. (Anttila, 2007)

Tulevaisuuden, ja vähän jo nykypäivänkin arvioinnissa otetaan huomioon kokonaisuuksia. Arvioinnin apuna käytettävät sidosryhmät toimivat arvioinnin apuna, jolloin voidaan korjata ja kohdentaa uudelleen. Samalla niistä opitaan ja ne toimivat apuvälineenä tehdyn työn ja päätösten perustelemiselle. BIKVA -malli on juuri tällainen proseduraalinen eli taidollinen menetelmä jolloin tiedetään mitä tehdään, arviointi suuntautuu alhaalta ylös, ja arvioinnissa on mukana koko prosessi. Tänä päivänä kehittämishanke ei enää olekaan niin tutkimuksellinen ja tuloshakuinen vaan huomio on kiinnittynyt yksilöön ja elämysten tuottamiseen.

Pulmun tarve projektinsa arvioinnille on käytännönhakuinen, objektiivista tietoa tuottava sekä kehityshaluinen. Minä toimin arvioijana tiedon prosessoijana sekä toiminnan kehittäjänä. Tämä on luonteeltaan erilainen kuin perinteinen tutkimuskokonaisuus, koska en yritä tai edes pysty osoittamaan arvioinnin olevan tieteellisesti pätevä.

Projektin arviointi saattaa joskus olla hyvinkin tavoitehakuista, eli kysytään kuinka hyvin projekti on onnistunut tavoitteissaan, jolloin ei huomata kaikkien osatekijöiden vaikutusta projektiin joilta ei välttämättä edes ole huomattu kysyä. (Anttila, 2007) Tällä tavoin BIKVA -malli on hyvä todentamaan näitä huomaamattomia asioita, eikä arviointi ole niin sokea ja yhteen suuntaan katsova.

6. PULMU RY

Pohjois-Helsingin lähimmäistyö Pulmu ry on vuonna 1995 perustettu vanhuspalveluita tarjoava yhdistys. Palveluiden tavoitteena on tukea yksin asuvia vanhuksia sekä mahdollistaa heidän asumisensa kotonaan mahdollisimman pitkään. Palveluita tarjotaan lähinnä Pohjois-Helsingin alueella asuville vanhuksille. Jäsentoiminta on avointa kaikille.

Pulmu ry tarjoaa kotipalveluita, joista mainitakseni mm. kauppapalvelu, siivousapu, pyykkäys, kylvetys, asiointiapu ja ulkoiluseura. Yhdistyksessä työskentelee kuusi henkilöä.

Pulmu ry aloitti vapaaehtoistoiminnan vuonna 2007. VAKKA on heidän kolmas projektinsa. Edelliset projektit olivat Elämänlanka -projekti, jonka tarkoituksena oli tukea leskeksi jääneiden miesten elämänhallintaa. Toisen projektin, Omaishoitajien tuki ja ohjaus, tarkoituksena oli tukea iäkkäitä omaishoitajia jotka olivat jääneet omaishoidon tuen ulkopuolelle. Sen tarkoituksena oli selvittää onko hoitajien mahdollista päästä omaishoitajien tuen piiriin. Molemmat projektit olivat kolmivuotisia ja ne rahoitettiin RAY:n tuella.

7. VAKKA –PROJEKTI

VAKKA -projekti on Pulmu ry:n vuosina 2007- 2009 toteuttama projekti. Projekti on rahoitettu RAY:n tuella. Lyhenne VAKKA tulee sanoista vapaaehtois- ja kansalaistoiminnan kehittäminen. Projektin päätavoitteena on helpottaa itsensä yksinäiseksi kokevan ikäihmisen arkea. Osatavoitteita ovat ikäihmisten sosiaalisten suhteiden monipuolistaminen, vapaaehtoisen kulttuurin luominen järjestöön ja järjestön projektiosaamisen kehittäminen.

Projektissa vapaaehtoista kutsutaan vakkariksi. Vakkarit saavat itse päättää missä toiminnassa he haluavat olla mukana. Vakkari voi toimia palvelutaloissa, ikäihmisen kotona tai laitoksissa Pohjois-Helsingissä. Tällä hetkellä vakkari voi toimia lukijana, seuranpitäjänä, ulkoilu- ja liikuntaseurana, apuna asioiden hoidossa, avustajana retkillä tai kulttuuri-rienoissa. Vakkari voi toimia myös Pulmun järjestötyössä avustajana pienissä toimistotöissä sekä varainhankkijana.

Kaikki vapaaehtoiset koulutetaan toimintaan sekä heille tarjotaan työnohjausta sekä virkistystoimintaa. Vapaaehtoistoiminta on palkatonta, luottamuksellista ja ikäihmiselle maksutonta. Pulmu ei ole ennestään organisoanut vapaaehtoistoimintaa. VAKKA –projektin vapaaehtoistoiminta on heille laatuaan ensimmäinen.

Sosiaali- ja terveysjärjestöissä projektien määrä on yleistynyt viime vuosina. Syynä tähän on sanottu olevan projekteja suosivat rahoitusmuodot. Yleisesti projektin tyypillisiksi ominaisuuksiksi on määritelty niiden määräaikaisuus, tavoitteellisuus, kertaluontoisuus ja määritellyt resurssit. (www.jarjestoarviointi.fi)

7.1 Vapaaehtoisten koulutus

Vapaaehtoistoiminnasta kiinnostuneet ottavat yhteyttä Pulmun projektityöntekijöihin ja kiinnostuneet käyvät peruskurssin. Kurssi sisältää toi-

minnan periaatteet, vapaaehtoisen roolin ja ikäihmisen kohtaamisen erityispiirteet.

Vapaaehtoiset noudattavat vapaaehtoistoiminnan periaatteita. Sopimus allekirjoitetaan, kun toiminta alkaa. Periaatteet on esitelty tämän tutkimuksen kohdassa 3.5. Kaikki vapaaehtoiset haastatellaan ennen toiminnan alkamista. Haastattelussa selvitetään vapaaehtoisen motiivit toimintaan ryhtymisessä.

Vapaaehtoiset täyttävät VAKKArin-kortin, josta selviää vapaaehtoistoimintaan käytetty aika. Vapaaehtoisten kortit ovat oleellisia, koska niiden perusteella Pulmu kerää vapaaehtoistoiminnasta tilastoa.

7.2 Pulmu ry:n vapaaehtoistoiminnan periaatteet

1. Pulmun vapaaehtoisena eli VAKKArina olen mukana vapaaehtoistoiminnassa. En ota vanhukselta vastaan rahaa tai lahjoja, eikä Pulmu maksa minulle palkkaa tai palkkioita.
2. Hoidan tapaamiset sovitulla tavalla ja vältän myöhästymisiä. Jos sovitulle tapaamiselle tulee pakottava este, ilmoitan asiasta Pulmuun. Pulmu ilmoittaa peruutuksen vanhukselle.
3. Pidän luottamuksellisena kaikki VAKKArina kuulemani tiedot niin vanhuksesta, kuin Pulmusta järjestönä. Vaitiolovelvollisuuteni jatkuu, vaikka lopettaisin vapaaehtoisena olemisen. Vaitiolovelvollisuuden mukaisesti en kerro asiakkaan nimi- ja osoitetietoja ulkopuolisille. Käydessäni ikäihmisen luona, en vie mukani muita henkilöitä.
4. En anna yhteystietojani vanhukselle.
5. En ota käyttöni avaimia ikäihmisen asuntoon, enkä käsittele hänen rahojaan.
6. En korvaa ammattityöntekijöitä. VAKKArina minulle eivät kuulu ikäihmisen kodin hoitaminen eivätkä sairaanhoidolliset toimenpiteet. En käy asioilla ikäihmisen puolesta, vaan aina yhdessä hänen kanssaan.
7. Osallistun mahdollisuuksieni mukaan Pulmun vakkareille järjestettävään toiminnanohjaukseen ja muuhun koulutukseen. Toimin-

nanohjauksissa keskustellut asiat kuuluvat vaitiolovelvollisuuden piiriin.

8. Jos haluan lopettaa vapaaehtoisena, ilmoitan siitä Pulmuun.

9. Teen vain niitä tehtäviä, joissa haluan olla mukana.

10. Toimin Pulmu ry:n arvojen ja toimintaperiaatteiden mukaisesti tasa-arvoa, uskonnonvapautta sekä yleistä ihmisyyttä kunnioittaen. En tee päätöksiä ikäihmisen puolesta vaan kunnioitan hänen itsemääräämisoikeutta.

(lähde: www.pulmu.fi (pdf))

8. RAHA-AUTOMAATTIYHDISTYS (RAY)

VAKKA –projekti on RAY:n rahoittama. Käsittelen seuraavassa RAY:n avustusstrategian lähtökohtia.

RAY myöntää avustuksia toiminnan ohella myös yhdistystoimintaan, joka pääasiallisesti tapahtuu Suomessa. Avustuksia voi hakea terveys- ja sosiaalisten olojen edistämiseen. VAKKA -projektissa kyse on ikäihminentyöstä, joten se soveltuu hyvin Ray:n asettamiin vaatimuksiin. Avustuksilla tuetaan projekteja, investointeja ja jatkuvampaa toimintaa järjestöissä.

RAY:n toimintaa ohjaa laki raha-automaattivastuksista. Kriteerit edellyttävät, että;

- 1. Tarkoitus, johon avustusta haetaan, on yhteiskunnallisesti hyväksyttävä;*
- 2. Avustuksen myöntäminen on perusteltua avustuksen käytölle asetettujen tavoitteiden kannalta;*
- 3. Avustuksen myöntämistä on pidettävä tarpeellisena avustuksen hakijan omat varat, hakijan määräysvallassa olevien yhteisöjen tai säätiöiden käytettävissä olevat varat ja avustettavasta toiminnasta saatavat tuotot huomioon ottaen;*
- 4. Avustuksen myöntämistä on pidettävä tarpeellisena avustuksen hakijan saama muu julkinen tuki sekä avustuksen kohteena olevan toiminnan tai hankkeen laatu ja laajuus huomioon ottaen;*

5. Avustuksen myöntämisen ei arvioida aiheuttavan muita kuin vähäisiä kilpailua ja markkinoiden toimintaa vääristäviä vaikutuksia Euroopan talousalueeseen kuuluvassa valtiossa; ja

6. Erityisavustusta haettaessa on esitetty riittävä selvitys hankkeen toiminnallisesta tai teknisestä suunnitelmasta sekä avustuksen saajan edellytyksistä rahoittaa hankkeen omarahoitusosuus ja käyttökulut.

Avustus ei saa yhdessä muiden julkisten avustusten kanssa ylittää Euroopan yhteisön tai Suomen lainsäädännössä säädettyä valtionavustuksen tai julkisen tuen enimmäismäärää.

(lähde: www.ray.fi)

Avustukset myönnetään yleensä sataprosenttisina eli niihin ei edellytetä omarahoitusta.

Pulmu haki projektirahoitusta vuonna 2006, jolloin Ray:n avustusstrategia oli eri, mutta tietyt päälinjat ovat säilyneet. Ray:n avustusten paino-alueina vuosina 2008-2011 ovat kansalaisjärjestöjen toimintojen ja kansalaisten osallisuuden turvaaminen, sosiaalisten sekä terveydellisten ongelmien ehkäiseminen, sekä sellaisten kansalaisten ja perheiden auttaminen, jotka ovat kohdanneet elämässään ongelmia.

Projektin hakijan on hyvä ottaa huomioon avustusta hakiessa mm. se, miksi projekti on tarpeellinen, kuka siitä hyötyy, miten hanke edistää hyvinvointia, ovatko tavoitteet realistiset, järjestön ja kunnan yhteistyö sekä järjestön valmius viedä hanke loppuun asti. Mielestäni nämä kohdat täytyvät hyvin VAKKA -projektin kohdalla. Projekti on tarpeellinen yksinäisten ikäihminen näkökulmasta ja hankkeen päätavoite on realistinen.

Pulmu tekee jonkin verran yhteistyötä kunnan vapaaehtoiskoordinaattorin kanssa sekä muiden vanhusjärjestöjen kanssa. Yhteistyön muotona on ollut esimerkiksi koulutukset, joihin Pulmun henkilökunta on osallistunut. Koulutuksien järjestäjänä on toiminut mm. ikäihminen –ja lähimmäispalvelun liitto (VALLI).

9. KEHITTÄMISPROJEKTI

Projektin lähtökohtana on aina tarve. Joissain tapauksissa halutaan kehittää jotain toimintaa järjestön sisällä tai sitten tarve voi tulla järjestön ulkopuolelta. Ikäihmisten määrän kasvu yhteiskunnassamme on nostanut palveluiden arvioinnin tärkeyden uudelle tasolle. Palveluita täytyy jatkuvasti kehittää vastaamaan lisääntyvään tarpeeseen ja erilaisten asiakkaiden tarpeisiin. Kehittämisellä pyritään vastaamaan myös työntekijöiden tarpeisiin ja parantamaan järjestön tehokkuutta ja luotettavuutta yhteiskunnassa. Omassa työssäni Kehittämiprojektin osat ovat haastattelujen teko sekä niiden arviointi.

9.1 Kehittämissuunnitelma

Hyvä kehittämissuunnitelma sisältää ainakin seuraavat asiat:

- projektin tavoitteet
- aiheen raja
- aikataulutus
- resurssien määrittely
- kenelle tehdään eli kohderyhmän määrittely
- arviointisuunnitelma

Sanotaan, että hyvän kehittämissuunnitelman tekoon tarvitaan aikaa ja kärsivällisyyttä. Kehittämissuunnitelman tekoon kannattaa varata aikaa jo siitä syystä, että rahoittaja esimerkiksi RAY vaatii realistisia tavoitteita ja toteutettavissa olevia suunnitelmia. Projektin arvioinnissa on tärkeää määritellä kenen kanssa tehdään työtä, mistä työntekijä saa tarvittaessa tukea ja keitä ovat mahdolliset yhteistyökumppanit. Mikään suunnitelma ei ole täydellinen ja suunnitelmien muutoksiin on varauduttava.

9.2 Kehittämisprojektin sisältö

Kehittämisprojektin tavoitteena on sellaisten ammatillisten kykyjen harjoittelu, joita opiskelija voi myöhemmin soveltaa käytännön työelämään. Jos opiskelija on järjestösuuntautuja on tärkeää tehdä kehittämisprojekti järjestölle.

Kehittämisprojektin sisällöstä noin puolet olisi hyvä suorittaa harjoitteluna. Näin varmistetaan, että opiskelija pääsee mukaan organisaation toimintaan ja tutustuu sen toimintatapoihin. Hyvä olisi myös järjestää opiskelijan, työpaikan ohjaajan ja työn ohjauksesta vastaavan lehtorin kanssa. (Kehittämisprojekti, HUMAK.fi)

Pulmu ry:lla ei ollut varsinaisesti tarjota sellaista työharjoittelumahdollisuutta, että olisin ollut fyysisesti paikan päällä. Tämä johtuu yhdistyksen fyysisten tilojen pienuudesta sekä siitä, että itse yhdistys on pieni. Pulmu tarjoaa lähimmäispalveluja vanhuksille. Tämä käsittää esimerkiksi kaupapalvelun ja siivouksen. Sovimme, että työharjoittelu sisältää yhden tutustumispäivän Pulmun tarjoamiin palveluihin. Yhdessä Pulmun työntekijän kanssa kävimme pesemässä yksin asuvan vanhuksen ikkunat sekä siivoamassa toiselle. Itse koin tämän hyvänä esimerkki päivänä Pulmun työntekijän normaalina päivänä. Projektitiimi, joidenka työpisteet sijaitsevat Pulmun toimistolla, joutuvat myös irrottautumaan satunnaisesti kentälle eli siivoushommiin. Loput työharjoittelusta tein selvitystä Pulmun toiminnasta kotoa käsin jolloin tutustuin heidän toimintasuunnitelmaan, periaatteisiin, edellisiin projekteihin ja niin edelleen. Pulmun tarjoama materiaali auttoi paremmin ymmärtämään Pulmun toimintakenttää.

Pulmun loppuraportti RAY:lle sisältää VAKKA –projektin loppuarvioinnin. Loppuarviointiin sisältyy haastattelut, niiden analysointi, lopputulokset ja suositukset toiminnalle.

10. OPINNÄYTETYÖ

Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö on yleensä tilaustyö. Työn tavoitteista sovitaan yhdessä työn tilaajan, opiskelijan ja työn ohjaajan kanssa. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa uutta tietoa, uusia toimintatapoja ja käyttökelpoisia palveluita. Aihe tulee olla tarkasti rajattu ja suotavaa olisi jos kaikki osapuolet työn teossa ovat kiinnostuneita aiheesta. Opinnäytetyöllä oppilas osoittaa sen, että pystyy hallitsemaan laajoja kokonaisuuksia. (Opinnäytetyöopas, HUMAK. 2009)

Opinnäytetyön tekijä sitoutuu eettisiin periaatteisiin jotka ovat tieteellisen käytännön noudattaminen. Tieteelliset käytännöt ovat rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus. Työn toteutustapa ja tavoitteet riippuvat aiheesta, tavoitteenasettelusta ja työn tilaajan toivomuksista. (Opinnäytetyöopas, HUMAK. 2009)

Opinnäytetyön ja kehittämisprojektin yhteensulattaminen ja toisaalta niiden erillä pitäminen on haastavaa, mutta mahdollista. Opinnäyte käsittää BIKVA –mallin, käsitteiden määrittelyn, kokemuksia työn teosta ja tulosten analysointia.

11. TYÖN TOTEUTUS

11.1 Tutkimusongelma ja aineisto

Tutkimusongelmana on saada selville miten eri sidosryhmät kokevat ja näkevät VAKKA -projektin eri toiminnot. Lisäksi olen käyttänyt teoreettista aineistoa vapaaehtoisuudesta sekä tutkimuksen tekemisestä. Mielipiteiden selville saattamiseksi käytetään BIKVA -arviointimenetelmää ja kaikki projektin sidosryhmät haastatellaan. Aineisto koostuu seitsemästä haastattelusta. Lisäksi olen käyttänyt hyväksi Pulmun VAKKA -projektia koskevia projektisuunnitelmia, kokouspöytäkirjoja ja muuta projektiin liittyvää.

Tutkimuksen eettisyys on varmistettu sillä tavalla, että on varmistettu kenelle tutkimus tehdään sekä on vaihdettu tutkimusta koskevia ”väliaikatietoja” minun ja Pulmun kesken. Arvioinnin tekijänä olen perehtynyt aiheeseen, käyttänyt harkintaa ja kriittistä ajattelua sekä noudattanut luottamuksellista toimintaa eri sidosryhmien kesken. (Hirsjärvi, ym. 1993)

Tavoitteenani on tehdä tutkimus näitä eettisiä sääntöjä noudattaen sekä saada asianmukaista tietoa projektin kulusta ja eri sidosryhmien mielipiteistä koskien projektia. Koska tutkimustulokset tulevat monen tavoitettavaksi, se toivottavasti herättää tervetullutta keskustelua muiden sosiaalisia palveluja tarjoavien järjestöjen kanssa. Tavoitteena on myös antaa Pulmulle työkaluja kehittää vapaaehtoistoimintaa ja toivon, että he saavat vahvistusta toiminnalleen ja sen tavoitteille.

11.2 Laadullinen monimenetelmällinen tutkimusote ja hermeneutiikka

Laadullisen tutkimuksen kohteena on usein ihmiset ja heidän elämyksensä maailmansa. Yhteisöt ja yksilöt muodostavat yhdessä merkityksiä. Merkitykset kumpuavat yhteisistä laeista, säännönmukaisuuksista ja normeista, sekä asioista joita pidetään yleisesti hyväksyttävänä tai paheksuttavana. Laadullinen tutkimus ei sinänsä ole tiedettä jossa päteisivät tie-

tyt luonnonlait. Laadullista tutkimusta pidetään kuitenkin hyväksyttävänä, mikäli tutkimuksella pystytään vastaamaan kysymyksiin jotka on esitetty tietyssä elämysmaailmassa, ja mikäli niillä on yhteisiä käsityksiä. Tutkimuksen tavat ratkaisee tutkija itse, jolloin tutkimusta siivittävät tutkijan omat ennakkokäsitykset sekä ymmärrys tutkittavasta kohteesta. (Varto, 1992)

Arvioitaessa jotain tiettyä kohdetta voidaan ajatella, että tutkimus on käytännöllistä, yhteen tapaukseen sovellettavaa tietoa. Arvioinnin kohteena on tässä tapauksessa VAKKA -projekti, mutta projektin sisällä toimii eläviä ihmisiä. Joudun tutkijana miettimään omaa maailmankuvaani sekä ihmiskäsitystäni. Tutkimuksen kohteina on eri ikäisiä ihmisiä ja minun täytyy tiedostaa heidän erilaiset maailmankuvansa verrattuna omaani. Arvioidessani VAKKA -projektia päädyin siihen, ettei siihen ole yhtä oikeaa tapaa, ja monen haparoivan yrityksen jälkeen aloin ymmärtämään miten voin tutkimusta tarkastella. Tyylin pitää olla vapaa, mistä syystä BIKVA -mallia on sovellettu juuri tähän projektiin sopivammaksi, ja minulla pitää olla mahdollisuus myös aina palata takaisin tutkimuksen alkuasetelmaan. (Varto, 1992) Olen kokenut niin, että tutkivaa ja kehittää työtettä ei voi oikeastaan lokeroida vaan tutkimuksessa on viittauksia moneen eri laadulliseen tutkimusmenetelmään.

Hermeneuttisessa menetelmässä on tärkeää erottaa minä, tutkittavasta kohteesta. Meillä kaikilla on erilainen maailmankuva. Koen tämän olennaisena varsinkin tässä tapauksessa, jossa en voi millään samaistua ikäihmisen kokemusmaailmaan. En voi siis siirtää omia oletuksiani tutkittavaan kohteeseen. Hermeneuttinen tarkastelutapa pyrkii siis tilanteeseen, jossa tutkija tulkitsee kohteen maailmaa. Tulkinta lähtee ylhäältä, yhdestä suuresta kokonaisuudesta, josta on myöhemmin mahdollista erottaa eri kokonaisuuksia. Erityisen mielenkiintoiseksi tämän tutkimuksen tekee se, että vanhuksilla, joilla on nykyään vapaaehtoinen ystävä, ovat jotkut itsekkin toimineet vapaaehtoisina. Tällöin ikäihmisellä ja vapaaehtoisella on samanlainen kokemus, joka tapahtuu eri aikoina. (Varto, 1992)

Hermeneuttinen kehä on tapa ymmärtää. Ymmärtäminen lähtee aina jostain tapahtumasta tai sanonnasta ja palaa myöhemmin oivalluksena ja asian ymmärtämisenä. Kiintoisaa on se, että minulla on mahdollisuus palata takaisin jonkin tapahtuman ymmärtämisessä ja syventää käsityksiäni sekä lisätä itseymmärrystäni. (Varto, 1992)

11.3 Haastattelut

Kaikkien haastattelujen kokoonkutsujana toimi Pulmun projektipäällikkö Päivi Rönkkö. Ikäihmisille haastattelukutsu toimitettiin puhelimitse, vapaaehtoisille kutsu toimitettiin sähköpostitse, samoin palvelukotien henkilökunnalle. Pulmu toimitti omalle henkilökunnalleen haastattelukutsun sähköpostilla.

11.4 Asiakashaastattelut

Asiakkailla tarkoitetaan Pulmun VAKKA -projektin tapauksessa sekä ikäihmisiä, että vapaaehtoisia. Päädyimme tähän, koska myöhemmin esiin tulevat kenttätöntekijät käsittävät palkatut sidosryhmät, jotka ovat olleet projektissa mukana.

Ikäihmisten haastattelut

Ikäihmisten haastatteluja tehtiin huhti -toukokuun aikana kaksi. Haastattelut toteutettiin ryhmähaastatteluina. Haastattelussa käytettiin BIKVA -arviointimenetelmää. Arviointimenetelmä on esitelty tämän opinnäytetyön kohdassa 2.3. Haastatteluihin osallistui yhteensä 10 henkilöä. Haastateltavat ovat olleet mukana soittoringissä tai ystävätoiminnassa.

Ikäihmisten haastattelujen alkuvalmistelu

Haastattelujen kokoonkutsujana ja haastattelukutsun lähettäjänä toimi Pulmu ry:n projektipäällikkö sekä VAKKA -projektin projektijohtaja Päivi Rönkkö. Haastatteluun kutsu suoritettiin puhelimitse suoraan asiakkaille.

Tämä koettiin helpoimpana tapana huomioon ottaen haastattelun kohde-ryhmän, joista moni on jo hyvin iäkäs. Kumpikin haastattelu äänitettiin ja haastattelun jälkeen litteroitiin.

Ikäihmisten teemat

Ensimmäinen haastattelu suoritettiin huhtikuun lopussa -09. Haastattelu paikkana toimi Miljan palvelutalo Helsingin malmilla. Haastatteluun saapui neljä asiakasta, joista kaikki olivat naisia. Kaksi heistä asui kotona ja yksi Miljan palvelutalossa.

Toinen asiakashaastattelu suoritettiin toukokuussa -09 Helanderin palvelutalossa Helsingin Oulunkylässä. Tähän haastatteluun saapui seitsemän henkilöä, joista yksi oli miespuolinen.

Haastatteluun saapuneille asiakkaille oli tarpeellista alkuun selvittää mihin he ovat saapuneet ja minkälainen on haastattelun luonne eli BIKVA-mallin tarkoitus. Selvitin myös ettei toiminta näillä näkymin ole loppumassa ja teen vain arviota siitä, kuinka toiminta tähän mennessä on sujunut.

Haastatteluissa esitettiin kolme avointa kysymystä:

- 1. Minkälaista toimintaa on ollut?**
- 2. Mikä toiminnassa on ollut hyvää, mikä huonoa?**
- 3. Mikä vaikutus on ollut vapaaehtoisen elämään?**

Haastattelussa esiinnousseet teemat:

- 1. Osallistumisen tiheys ja säännöllisyys**
- 2. Ikäihmisen ja vapaaehtoisen vuorovaikutus**
- 3. Sosiaalinen toiminta pitää kiinni elämässä**
- 4. Ulkoilun merkitys**
- 5. Soittoringin positiivisuus**

1. Osallistumisen tiheys ja säännöllisyys

Asiakkailla on ollut VAKKari -vapaaehtoisystävä tai sitten hän on ollut soittoringin asiakas. Asiakas on tavannut VAKKarin noin kerran viikossa tai harvemmin. Soittoringin asiakkaat olivat puhuneet noin kerran viikossa ystävän kanssa. Ainakin yhdellä asiakkaalla toiminta oli jostain syystä hiipunut. Syytä hän ei itse oikein tiennyt, mutta epäili huonoja säitä.

2. Ikäihmisen ja vapaaehtoisen vuorovaikutus

Asiakkaat arvostivat hyvän henkisen yhteyden saavuttamista vapaaehtoisen kanssa. Asiakashaastatteluissa tuli esiin asiakkaiden positiivinen suhtautuminen yleisesti koko vakkari -toimintaan.

”Kauhean äkkiä saavutettiin semmoinen hyvä yhteys”

” Ei mulla ole mitään huonoa sanottavaa, mä olen ollut kauhean tyytyväinen ja innostunut”

”Sieltä päin on ollut mukavia ja herttaisia vapaaehtoisia”

” Kiva kun saa ehdottaa mitä tehdään”

” Kaikki on ollut hyvää”

”Mä todella pidin, mä todella tykkäsin”

Palvelutalon asukkaiden ja asiakkaiden mielestä on hienoa, kun vapaaehtoistoiminta on mahdollista. Vapaaehtoisen kanssa seurustelu koettiin arvokkaana, koska kaikilla ei ole sukulaisia tai muita ystäviä joiden kanssa keskustella.

3. Sosiaalinen toiminta pitää kiinni elämässä

Asiakkaat olivat yksimielisiä siitä, että kaikki sosiaalinen toiminta pitää tiukemmin normaalissa elämässä kiinni. Yhteisesti todettua on myös, että vapaaehtoisten toiminnalle on tarvetta ja sitä pidetään arvossa.

”Ystäväpiiri toimii, ei ole niin hyvin tuntenut niitä jotka siinä on ollut, että kyllä se lähentää”

”Tarvetta on!”

Jotkut asiakkaista ilmaisivat huolensa myös siihen, että onko vielä niitä vanhuksia, jotka tarvitsisivat vielä enemmän ystävää, kuin he. Kun joskus kaikesta kivasta on vähän huono- omatunto niiden puolesta, jotka eivät pääse toimintaan mukaan. Tästä samasta aiheesta puhuivat myös vapaaehtoiset sekä palvelutalojen henkilökunta.

4. Ulkoilun merkitys

Kaikista eniten VAKKAri- toiminnassa pidettiin ulkoilusta. Jotkut asiakkaista ovat huonokuntoisia ja eivät pääse ulkoilemaan itsenäisesti. Palvelutalon henkilökunnalla ei aika myöskään aina riitä kaikkeen, joten vapaaehtoisella on suuri merkitys ikäihmisen ulkoilussa.

”Terveys vaatii liikettä”

”Ulkoilu on mulle ihan A ja O”

”Ulkoilu on hyvä unilääke”

”Mä olen kyllä valmis, kuin kraateri sotaan”

5. Soittoringin positiivisuus

Soittorinki sai positiivista palautetta. Vanhukset arvostivat sitä, että on ihminen kuka on kiinnostunut hänestä sekä on joku jonka kanssa toimella arjen asioita.

”Onhan se kauhean mukavaa, että joku soittaa ja kyselee ja on kiinnostunut ja että on joku, jonka kanssa puhua”.

”Kiva, että on sattunut sama soittaja muutamalla kerralla”

”Ilolla otan vastaan. Se on yksi kohokohta, kun puhelin soi”.

Yhteenveto ja pohdinta ikäihmisten haastatteluista

BIKVA -mallissa haastateltaville henkilöille mahdollistetaan valta sanoa sanottavansa. Siinä on kyse oikeastaan haastateltavien voimaantumisesta, empowerment. Se on kuitenkin yksilöllinen prosessi ja joskus vaikea hahmottaa. Tulla kuulluksi ja tilanteen herraksi ei käy kaikilta yhtä helposti, se vaatii harjoitusta. Usein pohdin juuri tätä, että kuinka hämentävä tilanne se on asiakkaalle ja uskaltaako sitä kuitenkaan sanoa sitä mitä on sydämellä, eli uskooko aidosti siihen, että tuo ihminen on tullut sen takia, että minä saan puhua ja minua kuunnellaan.

Tässä projektissa kohderyhmänä ovat vanhukset, jotka asuvat kotona tai palvelutalossa. Heidän sosiaalinen elämänsä, varsinkin kotona asuvilla, voi olla hyvin vähäistä. VAKK A-projekti sai ikäihmisten puolelta hyviä ja positiivisia arvioita, jolloin kysymys herää siitä, pelkäävätkö he toiminnan loppumista. Huomion arvoisena asiana nousi vielä lähtökohta, että muutamalla ikäihmisellä on kokemuksia omasta vapaaehtoistoiminnasta, jolloin heidän on luultavasti myös helpompi vastaanottaa vapaaehtoinen ystävä, koska heillä on jo kosketuspintaa toiminnasta.

Ryhmätoiminnan koettiin lisänneen avoimuutta palvelutalon asukkaiden kesken ja sosiaalinen ilmapiiri on voimistunut. Asiakkaat olivat sitä mieltä, että on mukavaa, kun tuntee paremmin muita palvelutalon asukkaita. Palvelutalon henkilökunta esitti haastattelussaan myös toiveen ryhmätoiminnan lisäämisestä.

Vapaaehtoisten haastattelu

Vapaaehtoisten haastattelu toteutettiin toukokuun -09 lopulla Pulmun tiiloissa. Haastatteluun saapui seitsemän henkilöä. Kuusi naista ja yksi mies. Kaikki vapaaehtoisista olivat jo itsekkin eläkkeellä olevia, mutta tun-

sivat vielä virtaa olevan hyvinkin paljon ja sen vuoksi hakeutuneet vapaaehtoistyöhön. Usealla heistä oli myös pitkä vapaaehtoistyön ”ura” takana. Kolme vapaaehtoista on ollut mukana soittoringissä ja neljä muuta ystävää ovat käyneet palvelutalolla ikäihmisen luona tai sitten ikäihmisen kotona.

Vapaaehtoisten teemat

Olin koonnut edellisistä asiakkaiden haastatteluista teemat, jotka esitin heille. Kerroin, että asiakkaat olivat pääosiltaan tyytyväisiä sekä ystäväpalveluun, että soittorinkipalveluun ja, että palaute oli positiivista ja asiakkaat kokivat yhtenä suurena plusmerkkinä yksinäisyyden poiston sekä sen, että pääsi ulkoilemaan. Ystävätoiminnassa arvostettiin avoimuutta sekä henkistä yhteyttä ja keskustelutaitoa.

Vapaaehtoisista kolme on ollut mukana soittoringissä ja neljä muuta ystävää ovat käyneet palvelutalolla ikäihmisen luona tai sitten vierailleet ikäihmisen kotona. Toimintana on ollut ulkoilua, seurustelua ja asioiden hoitamista, kuten lääkärissä käyntiä. Yksi on toiminut ns. ryhmäulkoiluttajana.

Esitin samat haastattelukysymykset myös vapaaehtoisille kuin asiakkaille.

1. **Minkälaista toimintaa on ollut?**
2. **Mikä toiminnassa on ollut hyvää, mikä huonoa?**
3. **Mikä vaikutus on ollut vapaaehtoisen elämään?**

Haastattelussa esiin nousseet teemat:

1. **Osallistumisen tiheys ja säännöllisyys**
2. **Vapaaehtoinen on kuuntelija ja ystävä**
3. **Ystävyyden rikastava merkitys**
4. **Huoli yksin asuvista vanhuksista**

5. Toiminnan välittäjätahot

6. Puhelun pituus

1. Osallistumisen tiheys ja säännöllisyys

Vapaaehtoiset käyvät kerran viikossa tai pari- kolme kertaa kuukaudessa ikäihmisen luona. VAKKAri viettää ikäihmisen kanssa noin tunnin kerrallaan. Yleensä ulkoillaan, seurustellaan, pelaillaan, käydään asioilla tai kulttuuririennöissä. Soittoringissä asiakkaille soitetaan kerran viikossa, joskus sama VAKKAri soittaa usealle asiakkaalle peräkkäin.

”Mä olin 2007 syksyllä kolmen päivän koulutuksessa ja sen jälkeen sitten ryhdyin ystäväksi rouvalle, kotona asuvalle.. Ja sitten hänen kanssaan kuljeskeltiin pitikin, hallissa ja Stockmannilla ja aina silloin kun hänellä oli asiaa.”

”Kyllä ne niitä miehiä kaippaa sinne!!”

”Mie olen ollut semmosessa soittoringissä, soitetaan kotiin ja sinne Helander-kotiinkin niin tuota vanhuksille. Kerran viikossa.”

”Nyt on ollut silleen harvinaista, mutta viimeksikin oli viisi peräkkäin kelle soittaa. Se on parempi, kuin tulee yhden soiton verran. Et saa hoidettua sitten samalla tulemisella.”

2. Vapaaehtoinen on kuuntelija ja ystävä

Vapaaehtoiset kokivat, että asiakkaiden keskuudessa on myös vaikeita kohtaloita. Koettiin, että Ikäihmisten yksinäisyyden vähentämiseen voidaan vaikuttaa vapaaehtoistoiminnalla. Vapaaehtoinen kokee olevansa kuuntelija ja tärkeä ystävä.

”Siellä on aika monta jotka asuu kotona. Oli kyllä tosi rankkoja kaksi viimeistä soittoa niistä viidestä, koska olivat niin turhautuneita yksinäisyyteen ja kaikkeen tähän. Sitten mä ajattelin, että ihanaa, mä pystyin auttamaan, kun otin kaikki ne ryöpyt. Tuli tosi vahvaa tekstiä, että silloin tuli mieleen, että niissä palvelukodeis-

ta ne on vähän valoisampia ne ihmiset, mutta nämä jotka on yksin, ne odottaa koko ajan että joku tulisi käymään.”

”Palvelukodissa kuitenkin tapaa, että yksin asuva voi olla, ettei tapaa ketään viikkoon. Voi olla täysin sidottuna.”

”Minä olen aloittanut vasta tänä vuonna ja ollut tuolla Helanderkodissa ulkoiluttamassa. Se on ollut ihan kivaa. 100-vuotias nuori mies tarvinnut kaveria. Vein käsipuolessa 80-vuotiasta tyttölasta ja hän tokaisi, että kyllä hänen nyt kelpaa kun nuori komea mies käsipuolessa.”

”No me ollaan paremminkin kuuntelijoita ja tietysti sellaista että ei aleta lääkäreiksi. Mutta me ollaankin ystäviä.”

”Päivänpolttavat aiheet tulee puhuttua asiakkaan kanssa.”

3. Ystävyyden rikastava merkitys

Jos ikäihminen saa ystävän vapaaehtoisesta, niin saa myös vapaaehtoisen vanhuksesta. Vapaaehtoinen näkee itsensä kuuntelijana ja auttajana, mutta myös Pulmun edustajana, jonka oppii vähitellen. Myös se, että vapaaehtoinen itse on jo tähän mennessä elämää ehtinyt nähdä ja kokea, koettiin positiivisena. Omat kokemukset auttaa samaistumaan asiakkaan rooliin ja löytämään ne oikeat sanat.

”No ystävyys on rikastuttanut sillä tavalla. Huomaa että itsellä on vielä virtaa ja aikaa niin on huomannut, että kun antaa niin saa. Se on vastavuoroista.”

”Useimmitenhan se on niin että se joka on huonoimmassa asemassa tai hiljainen niin tai ei osaa pyytää niin ne jää sitten.”

”Vapaaehtoisen työtä ei kukaan korvaa! Tätä työtä riittää. Ja tässäkin onhan se kiva tuottaa sitä iloa, mutta se on vähän tällainen vaikea tilanne.”

4. Huoli yksin asuvista vanhuksista

Vapaaehtoisten haastattelussa puhe kääntyi huoleen kotonaan yksin asuviin vanhuksiin. Huoli heistä on kova. Moni vapaaehtoinen koki, että

voisi tehdä vielä enemmän. Usein kuitenkin päädytään siihen kysymykseen, missä kulkee ystävän ja hoitajan rajat.

”Kyllä mä olen sitä mieltä että sinne koteihin (pitäisi löytää), mistä ei ole päässyt ulos ei ole kukaan koskettanut edes kädestä vuositolkulla. Ne tulee mieleen, vuoden aikana tullut vielä voimakkaammin.”

”Ne jotka vielä asuu yksin ja ei pääse liikkumaan niin he ovat kyllä avun tarpeessa ja yleensäkin puhekaverin tarpeessa. Musta ois hirveän tärkeätä, että ne kaivettas esille nää yksinäiset ihmiset.”

”Kyllä mä olen sitä mieltä että sinne koteihin, mistä ei ole päässyt ulos ei ole kukaan koskettanut edes kädestä vuositolkulla. Ne tulee mieleen, vuoden aikana tullut voimakkaammin.”

”Yksinäiset ovat piilossa omassa kodissaan.”

”Vanhukset ovat huonokuntoisia, kun eivät pääse ilman saattajaa ja rollaattoria ulos. Ja ovat avuntarpeessa, mutta se on vaan puhelinsoiton päässä.”

Vapaaehtoiset kokivat niin, että palvelukodeissa asuvat ihmiset ovat vielä elämässä jotenkin kiinni ja heillä on ohjelmaa. Huolestuttavana he kokivat yksinään asuvat vanhukset, joilla ei välttämättä ole minkäänlaista kosketusta sosiaaliseen elämään joko liikuntarajoitteisuuden tai muun syyn takia. He haluaisivat kosketuksiin myös palvelukodeissa asuviin huonokuntoisiin vanhuksiin, jotka saattavat olla sänkyyn sidottuina. Vaarana tässä on se, että vapaaehtoisesta tulee hoitaja, jolla on liikaa hoitollista vastuuta. Useimmat kokivat nykyiset asiakkaat helpoimmasta päästä oleviksi ja totesivat tämän toiminnan olevan vielä vähän tunnus-
telua ja katsanto ikäihminen elämään.

”Olen myös kokenut huonoa omaatuntoa, koska varmaan on vielä suurempia tarvitsijoita. Suurin osa näistä ihmisistä on sellaisia joista suurin osa liikkuu ulkona yksikseen ja harva on vuodepotilaita. Olisiko parempi olla avuksi sellaiselle, joka ei ole päässyt ulos kahteen vuoteen. Semmoinen omantunnon kysymys.”

”Ne huonompikuntoiset ovat siellä osastopuolella. Siellä on enemmän henkilökuntaa ja siellä minä koen, etten pysty tekemään mitään. Yksinäiset ovat piilossa omassa kodissaan.”

”Alkuhaastattelussa sanoin, etten halua huonokuntoisia, että pitää olla kävelevä.”

”Monessa tapauksessa tarvitaan lähihoitajan tietoa ja otteita, että ei vapaaehtoisella voi teettää sellaisia hommia.”

5. Toiminnan välittäjätahot

Kysyttäessä toiminnan hyvistä ja huonoista puolista, koettiin että toiminta on muuten ollut hyvää ja toimivaa, mutta toiminnassa on liikaa välikäsiä. Vapaaehtoiset kokivat hieman rajoittavana sen, että jos suunnitelmat muuttuu ja pitää vaihtaa esimerkiksi päivää siitä pitää ilmoittaa niin monen mutkan kautta ja joskus tieto vapaaehtoisen esteellisyydestä ei ole mennyt perille ja asiakas on turhaan odottanut. Ehdotuksena tähän he ilmoittaisivat mielellään suoraan esimerkiksi palvelutalon henkilökunnalle esteellisyydestä tai päivän vaihdosta. Pulmu näkee toteutuneet kerrat kuukausiraportista käsin.

”No periaatteessa, kun systeemin ja säännöt tietää niin toimii. Mutta mun mielestä joskus turhan... Vois niin kuin yksinkertaisemmin... eli se, että vois niin kuin suoraan sopia ja sitten ilmoittaa Pulmuun jos haluaa niin kuin vaihtaa jotain toiseksi päiväksi tai jotain. Et tällöistä. Et vois vaikka sopia suoraan Helanderkodin kanssa jos haluaa tulla päivää aikaisemmin tai päivää myöhemmin.”

”Mä olen ainakin usein tehnyt niin kun mä käyn noin kerran viikossa siellä kotona, että me sovitaan aina yhdessä se asiakkaan kanssa, eikä pulmusta ole vastaan laitettu. Voidaan etukäteen sopia.”

”Se on varmasti helpompaa kun sopii yhden ihmisen kanssa. Se oliskin tosi hankalaa jos pitäisi sopia monen tahon kanssa.”

”Miljan kanssa sovitaan suoraan, niin että he soittaa että sopiiko mulle. Pulmu ei ole siinä sitten mukana.”

6. Puhelun pituus

Soittoringistä puhuttaessa puhelun pituus koettiin rajoittavana. Puhelu on pääsääntöisesti viisitoista minuuttia pitkä eikä sitä voi katkaista jos asiakkaalla on jotain tärkeää mistä hän haluaa puhua. Vapaaehtoiset kokivat muutoksen parempaan siinä, että nykyään puhelut saa hoitaa yksityisesti ja puhelua voi kuitenkin sitten tilanteen mukaan venyttää jos näkee, että siihen on tarvetta. Ulkoilu-aika koettiin hyvänä, joka on tähän mennessä ollut tunti.

”Mä koen sen, että se on 10-15 minuuttia (puhelu), että just jos on oikein sydäntä särkevä puhelu, niin ei voi vain lopettaa sitä puhelua, sieltä täytyy antaa tulla kaikki mitä siellä on. Et se on joskus, tulee oikein hermostunut olo, kun ei saisi sanoo ja puhua niin kauan ja sitten se venyy se puhelu.”

”Nyt on ihan mukavaa, kun me ollaan ihan yksin vaan, että ennen kun oli toinen niskassa odottamassa se oli vähän semmoista, mutta nyt kun ei ole toista siellä selän takana odottamassa, saa vähän mennä pitemmälti. Sitten kun oikein lypsämällä lypsää jotain asiaa sieltä, niin sen mä aina vähän lyhennän.”

Yhteenveto ja pohdinta

Vapaaehtoiset ovat selvästi tunteella mukana ja eivät kavahda pienistä. Se miten heidän toiveisiinsa voitaisiin vastata ja ottaa toimintaan mukaan huonompikuntoisia vanhuksia liittyy omat riskinsä. Siinä on suuri vastuu ja vapaaehtoisten ylikuormittumisen vaara. Toisaalta jos he itse ovat valmiita vastuuta ottamaan niin sitäkin voitaisiin sitten tilanteen mukaan katsoa.

Pääsääntöisesti vapaaehtoiset olivat tyytyväisiä projektin kulkuun ja projektityöryhmän huolenpitoon. Aikuisista ihmisistä kyseen ollessa, heidän mielestään on aina vaikeampi hahmottaa mitä vapaaehtoiselle voisi salliä ja kuinka byrokraattista toiminnan pitää olla.

11.5 Kenttätyöntekijöiden haastattelut

Kenttätyöntekijöillä käsitetään palvelukotien henkilökunta, Pulmun kodinhoitajat sekä Pulmun projektitiimi. Palvelukotien työntekijöillä on ollut suora yhteys sekä Pulmuun, että vapaaehtoiisiin. Pulmun projektityöntekijät ovat antaneet ohjeet, kuinka toimia pulmatilanteissa sekä pyrkineet antamaan tukensa toiminnan onnistumiselle. Pulmun kodinhoitajat haluttiin ottaa yhdeksi haastatteluryhmäksi siksi, koska projektiryhmä halusi myös Pulmun kodinhoitajien mielipiteen haastattelun kulusta.

Helander ja Milja palvelukotien henkilökunnan haastattelut

Kahden palvelukodin haastattelut toteutettiin elo- syyskuussa -09. Haastatteluihin osallistui yhteensä 4 henkilöä. Toisessa palvelukodista haastatteluun pystyi osallistumaan vain yksi henkilö. Kaikki haastatellut olivat talojen vakituista henkilökuntaa ja he vastasivat talon vapaa-ajan toiminnoista ja olivat muutenkin aktiivisesti talon asukkaiden kanssa tekemisissä.

Palvelutalojen henkilökunnan teemat

Materiaalia haastatteluun oli nyt kertynyt asiakkailta ja vapaaehtoisilta. Olin kerännyt näistä haastatteluista teemat, jotka esitin henkilökunnalle erikseen. Haastatellut olivat olleet alusta asti mukana VAKKA-projektin kulussa, joten heidän tietomääränsä projektista on oletettavasti sama.

Tällä kertaa varsinaisia haastattelukysymyksiä ei ollut. Haastattelun kulku aloitettiin esittämällä teemat, jonka jälkeen niistä keskusteltiin. Haastateltavat pohtivat myös sitä, kuinka projekti on näkynyt palvelukodin arjessa sekä sitä, kuinka toiminta on vaikuttanut asiakkaisiin.

Haastattelussa esiin nousseet teemat:

1. **Vapaaehtoistoiminta loppunut**
2. **Vapaaehtoisilta toivottiin oma-aloitteisuutta**
3. **Pulmu jäänyt etäiseksi**
4. **Huoli kotona asuvista vanhuksista**
5. **Ystäviä ryhmätoiminnan kautta**
6. **Välittäjätahot**
7. **Projektiin pitäisi saada kaikenlaisia vanhuksia**

1. Vapaaehtoistoiminta loppunut

Miljan palvelukodissa toiminta oli loppunut tai ainakin hiipunut todella pieneksi. Soittorinki palvelua ei ilmeisesti ollut heillä lähtenyt käyntiin ollenkaan, vaikka asiakkaita oli toimintaan kannustettukin. Henkilökunta arveli, että toiminnan loppumisen syinä olivat sekä asiakkaiden pieni määrä, että vapaaehtoisten kyvyttömyys kehittää toimintaa.

”Suurella innolla alkoi, mutta nyt käy enää yksi silloin tällöin.”

”Ehkä silloin alussa se toi aika paljonkin eloa porukoihin, mutta ei se sitten enää. Ja nyt on ollut hiljaista pitkän aikaa.”

”Koska nythän tää meni myös meidän luulojen mukaan, eikä asukkaat välttämättä sitte sitä toimintaa halunnut. Että voi olla, että toiminta just sen takia hiipui pois.” (Puhuttaessa eri aktiviteeteista)

2. Vapaaehtoisilta toivottiin oma-aloitteisuutta

Miljan palvelutalossa toimintaa oli jouduttu suunnittelemaan joskus lii-
kaakin vapaaehtoisten puolesta, jolloin henkilökunnan oma työ oli joutu-
nut vähän kärsimään. He kuitenkin toivoivat, että toiminta voisi jatkua jos
vapaaehtoiset olisivat aktiivisempia ja oma-aloitteisempia toiminnan
suunnittelussa.

”Välillä joutui väkisin itse suunnittelemaan.”

”Se välillä tuntui kun itsellä on paljon töitä, ja tekemistä kun meillä on kuitenkin myös omat viriketoiminnat, että se tuntui meistä hiukan...”

”Vapaaehtoisten sitoutuneisuus ja oma-aloitteisuus oli ongelma.”

”Toimintaa pitäisi kehittää oma-aloitteiseksi ja voisi vaikka suoraan asiakkaan kanssa ja mielellään voisi tulla vaikka kauppavuoksi. Ja varmaan saataisiin jokin kortinpeluurinki.”

3. Pulmu jäänyt etäiseksi

Miljan palvelutalossa koettiin, että Pulmu on jäänyt etäiseksi. Yhteydenpidon kannalta. Henkilökunta kuitenkin ymmärsi, että paljon on omasta aktiivisuudesta kyse ja he olisivat voineet myös kysyä miten toimia esimerkiksi ongelmatilanteessa. Kummassakin palvelutalossa oltiin sitä mieltä, että projektityöryhmä on tehnyt hyvää työtä ja olleet aktiivisia keskustelemaan.

”Mielellään olisi ottanut jo aikaisemmin yhteyttä sinne Pulmuun. Pähkäiltiin ehkä enemmän keskenään niitä asioita. Se jäi vähän niin kuin vajaaksi se yhteydenpito.”

”Siinä voi olla syy myös siihen, miksi pulmu jäi vähän etääksi, et olis sitten voinut yhdessä keskustella asioista. Et sitä en tiedä oliko se heidän syy vai meidän. Kyllähän pulmu kyllä piti yhteyttä meihin toisaalta.”

4. Huoli kotona asuvista vanhuksista

Myös edellisessä vapaaehtoisten haastattelussa nousi esiin huoli yksinäisistä, kotonaan asuvista vanhuksista. Vanhukset eivät pääse liikkumaan kotoaan ilman avustajaa tai ylipäättään olla sosiaalisissa kontakteissa.

”Kyllä mäkin mietin niitä kotona asuvia, kun täälläkin on kuitenkin virikkeitä. Varmasti vähän erilaista toimia palvelutalossa, kuin

ihmisen omassa kodissa. Täällä on elämää jos haluaa tulla. Mutta kotona ei ole ketään.”

5. Ystäviä ryhmätoiminnan kautta

Ryhmä toiminta koettiin hyvänä, ystävätoiminnan ohella. Toivottiin erityisesti juuri toimintaa jossa asiakkaat voivat tehdä asioita yhdessä. Toiminta on lähentänyt palvelutalon asukkaita ja tehnyt tutuiksi myös uusia asukkaita. Puhetta oli myös kehittää talon sisälle omaa vapaaehtoistoimintaa jos Pulmun toiminta loppuu.

”Hyviä ystäviä nimenomaan tämän ystäväpiirin kautta.”

”No esimerkiksi hyvät ystävyssuhteet. Aukkaat tietää mikä on Pulmu, meillä on tullut hyvät ystävyssuhteet asukkaiden kesken.”

”On ollut puheissa aloittaa oma jos pulmun toiminta loppuu.”

6. Välittäjätahot

Informaation kulku katkeaa aina jostain kohtaa. Esimerkiksi sijaiset eivät tiedä toiminnasta eivätkä osaa informoida etukäteen. Pulmun puolelta informaatio kulkee kuitenkin hyvin palvelutaloon asti. Helanderissa oli tehty Pulmun toimintaa tunnetummaksi kehittämällä Pulmu laatikko, jossa oli kaikki tarvittava informaatio. Aina ei kuitenkaan ehdi perehdyttää uusia työntekijöitä kaikkeen ja tällainen informaatio ei pääse kulkeutumaan kaikille. Puhetta oli nimetä joku vakituisista työntekijöistä henkilöksi, joka vastaa vapaaehtoistoiminnasta. Tätä ei kuitenkaan vielä oltu tehty.

”On ollut vähän informaatiokatkoksia.”

”Aina jossain katkeaa. Et se ei ole toiminut. Liikaa välikäsiä.”

”Me halutaan olla suoraan yhteydessä vapaaehtoiisiin, ettei vapaaehtoisen tarvitse moneen paikkaan ilmoittaa.”

7. Toimintaan pitäisi saada mukaan kaikenlaisia vanhuksia

Koettiin, että toimintaan pitäisi saada mukaan kaikenlaisia vanhuksia, heidän fyysisestä tai psyykkisestä tilasta huolimatta. Vapaaehtoisesta ei voi tehdä hoitajaa, mutta yksinäisimpiä on juuri nämä vanhukset, jotka ovat ”sidottuina” sänkyyn. Toisin sanoen Pulmun säännöt olivat liian tiukat siinä kohtaa, kun määriteltiin kenen kanssa voi solmia ystävyssuhteen. Tämän kohdan voisi jättää avoimeksi niille vapaaehtoisille, jotka olisivat valmiimpia ottamaan lisää vastuuta. Muutamat vapaaehtoiset olisivat halunneet tehdä enemmän.

”Kuka olisi oikeasti tarvinnut ystävää niin ne ei sitte taas kohtaa. Et kun ties kuka tarvii niin sitte se kuitenkin se ketä sitä enemmän tarvii niin he on vaativampia.”

”Ainakin meillä vapaaehtoiset olisi te halunnut tehdä enemmän kuin mitä pulmu sallii.”

”Enemmän sananvapautta vapaaehtoisille.”

Yhteenveto ja pohdinta

Kahdesta haastattelusta saadut materiaalit erosivat toisistaan jonkin verran. Toiseen palvelutaloon toiminta oli integroitunut paremmin. Syitä tähän voi olla palvelutalon vastaanottavuus ja valmius tällaiseen toimintaa. Edellisillä kokemuksilla on oma merkityksensä myös.

Palvelutalojen henkilökunnan kiire oli iso syy sille miksei toiminta aina pelaa. Hoitoalalla on suuri henkilökunnan vaihtuvuus ja juuri siksi ehkä vapaaehtoisten integroituminen oli vähän vaivalloista. Kaikki eivät tällöin voi olla perillä toiminnasta.

Palvelutalot itse tekivät ehdotuksensa toiminnan parantamiselle, jotka olivat vastuuhenkilön nimittäminen sekä vapaaehtoisten suuremman oma-aloitteisuuden. Kuitenkin palvelutaloilla itsellä on suuri vastuu toi-

minnan organisoinnista ja sen mukauttamisesta talon toimintaan. Vuoro-vaikutus ja uskallus kysyä ovat avainasemassa.

Pulmun kodinhoitajien haastattelu

Haastatteluun osallistui kolme Pulmun kodinhoitajaa ja kauppapalvelusta vastaavaa henkilöä. Tämän haastattelun tavoitteena oli selvittää Pulmun kodinhoitajien kokemuksia projektista sitä ulkopuolelta seuranneena.

Haastattelun kulku

Olin tähän mennessä koonnut teemat asiakkaiden, vapaaehtoisten ja palvelutalojen henkilökunnan haastatteluista. Esittelin ne heille ja keskustelimme tovin näistä aiheista.

Tässä haastattelussa keskustelu oli avointa ja ainut haastattelukysymys oli:

1. Miten projekti on näkynyt teidän työyhteisössänne?

Haastattelussa nousi esiin seuraavat teemat:

- 1. Vanhuksilla tarvetta vapaaehtoisten toiminnalle**
- 2. Yksinäiset ja huonokuntoiset vanhukset**
- 3. Projektin sisältö epäselvä**
- 4. Vapaaehtoinen kodinhoitajien mukaan**

1. Vanhuksilla tarvetta vapaaehtoisten toiminnalle

Kodinhoitajat ovat ikäihminen luona asioineena kuulleet ikäihminen kommentteja toiminnasta ja lukeneet myös rivien välistä, että vanhukset tarvitsevat toimintaa, mutta eivät aina uskalla tarttua toimeen. Ul-

koilu ja juttelu koettiin tärkeimmiksi asioiksi mitä vanhukset haluaisivat vapaaehtoisen kanssa tehdä.

”Ulkoilu on monelle tärkeä, mutta siitä he eivät ole halukkaita maksamaan. Vaikka ikäihminen on huonossa kunnossa niin haluaa lähteä, koska se on ainut kerta kun pääsee ulos. Toinen kerta ja ei hissiä ja hänellä on rollaattori.”

”Muutamat soittoringistä kiinnostuneet siitä puhuneet ovat ensin siitä kiinnostuneet, mutta sitten peruneet, että on mulla sittenkin niitä sukulaisia kenen kanssa puhua. Aloitus on kauhean vaikea varmaankin.”

2. Yksinäiset ja huonokuntoiset vanhukset

Kuten edellisissäkin haastatteluissa sai aihe aikaan laajan keskustelun siitä, kuinka huonokuntoiset vanhukset pitäisi saada mukaan toimintaan.

”Eniten autettavat tarvitsisi kyllä sitä ystävää eniten. Usein syrjäytyneet jää ilman ystävää ja ne jotka on toiminnassa eniten mukana ovat sitten aina mukana.”

”Sen perusteella ei voi rajata ihmisiä. Koska siinä tapauksessa sieltä syrjäytyy juuri nämä ihmiset.”

Oulunkylän ja yleensäkin Pohjois-Helsingin hissittömät talot ovat ongelma.

”Varmaan on niitä jotka haluaisi lähteä, mutta Oulunkylä on täynnä hissittömiä taloja.”

”Senkin aikoinaan huomasi, että varsinkin talvella kun illat pimeä on mukava mennä ulos jonkun luotettavan kanssa.”

Kuinka saada sekä vapaaehtoiset, että vanhukset mukaan toimintaan ilman, että kukaan säikähtää. Kaikki vapaaehtoiset eivät halua ottaa huonompikuntoisempia vanhuksia ystävikseen, juuri sen takia, koska pelkäävät liian suurta vastuuta. Ja sitten on niitä vapaaehtoisia, jotka ha-

luaisivat vähän haastavampia vanhuksia, joidenka kanssa luoda ystävyysuhteen. Kodinhoitajat ehdottivat, että huonompikuntoisen ikäihmisen ystäväksi voisi erikoistua ja käydä lisäkoulutuksia, jotka valmistaisivat toimimaan ikäihmisen kanssa.

”Ellei ole sitten sellainen iskuryhmä, jossa kaikki on selkeätä, että voi vähän erikoistua.”

”Kehittämisen paikka on se kuinka saadaan ne yksinäiset vanhukset esiin.”

3. Projektin sisältö epäselvä

Pulmun kodinhoitajat antoivat palautetta siitä, etteivät he ole ihan perillä siitä mitä projektissa käytännössä tehdään.

”Eihän mekään tiedetä mitä siellä välillä tapahtuu, ettei tytöt ole hirveästi meitä informoinut. Keväällä oli lounas, jossa tiedotettiin vähän.”

”Kyllä me toisaalta tiedetään mitä siellä tapahtuu, mutta esimerkiksi tämä palvelukotien toiminta on ihan hepreaa. Joku vapaaehtoinen menee joskus joltain ulkoilua vetämään.”

Myös vapaaehtoistoiminnan kilpailevasta toiminnasta suhteessa palkatun henkilökunnan töihin haluttiin keskustella. Palautetta annettiin varsinakin siltä kantilta, että toiminta nähdään samanlaisena, kuin palkatun henkilöstön työ ja vain toisesta maksetaan palkka.

”Jokin siinä käytännössä ei mulle aukea. Jotenkin se ei aukea. Kyllä mä tiedän että niitä vapaaehtoisia on ja ne käy tuolla jos-sain ja näin mutta.--- Jotenkin se on myös kilpailevaa toimintaa, että toisaalta se on samaa toimintaa mitä mekin tehdään.”

Vaikka toiminnan sisältö oli epäselvä, antoivat kodinhoitajat hyvän arvostuksen projektitiimille. Eli he luottavat siihen, että mitä tahansa tehdään se tehdään hyvin.

”Vaikka ei aukeakaan niin tuntuu siltä että homma on hyvin hanskassa, näin sivusta seuranneena.”

4. Vapaaehtoinen kodinhoitajien mukaan

”Mä olen joskus miettinyt, että me kentällä olevat työntekijät otettaisiin joku vapaaehtoinen mukaan siihen tilanteeseen. Siinä tustuisi ja olisi kuitenkin turvallista. Siinä huomaisi monta asiaa.”

Kodinhoitajat pohtivat, että tällöin henkilökemiat vapaaehtoisen ja ikäihmisen välillä saisi rauhassa kehittyä ja katsoa jos he haluaisivat jatkaa sitten yhdessä ilman kodinhoitajien tukea.

Suurimpana kynnyksenä kodinhoitajat pitivät uuden ihmissuhteen tuomia jännitteitä. He pohtivat, että vaikka ikäihminen haluaisi ystävän, kynnys toiminnan aloittamiselle voi olla liian suuri, jolloin ikäihminen mitä useimmin jää ilman ystävää.

”Suurin kynnys on aina se aloitus. Ikäihminen voi jännittää ja vaikka haluaisi vapaaehtoisen niin ei pysty ottamaan.”

Yhteenveto ja pohdinta

Paljon keskustelua herätti kommunikaation puute sekä välikäsi kysymys. Henkilökunta ehdotti tähän ratkaisuksi vastuuhenkilön nimittämistä palvelutaloon. Välikäsiä he pitivät perusteltuina ja antaisivat homman toimia näin jatkossakin. Asia korjaantuisi juuri tämän vastuuhenkilön nimeämisen kautta.

Yleensäkin täytyy luottaa siihen, että ne henkilöt jotka haluavat lähteä mukaan vapaaehtoistoimintaan ovat valmiita siihen myös satsaamaan ja vaivautumaan vähän enemmän. Tällöin edellä mainittu lisäkoulutus olisi mahdollista ja myös haasteellisemmat vanhukset saataisiin toimintaan mukaan. Tällöin esiin nousee vastuukysymykset ja muut mahdolliset esiin tulevat ongelmat. Löytyykö näihin ratkaisua?

Pulmun projektitiimin haastattelu

Haastatteluketjun viimeinen lenkki on Pulmun VAKKA -projektin suunnitellut ja sen toteuttanut henkilökunta. Haastattelun kulku on sellainen, että esittelen heille kaikkien tähän mennessä haastatelluiden teemat. En kokoa heiltä enää omia teemoja vaan keskustelemme teemoista ja he antavat niihin omat mielipiteensä, parannusehdotuksensa ja pohtivat heidän valmiuksiaan tehdä muutoksia projektiin. Haastattelu tehtiin lokakuussa -09.

Haastattelun kulku

Haastattelussa käsiteltiin jo esille nousseet teemat ja projektitiimi antoi omat kommenttinsa niistä. Olen nostanut teemoista ne esille, joihin projektitiimi reagoi ja antoi palautetta. Kaikki teemat eivät siis saaneet vastakaikua, mutta se kuuluu asiaan ettei kaikkia asioita ole mahdollista muuttaa.

1. Yksinäiset ja huonokuntoiset vanhukset

Projektitiimi pohti sitä miksi ”normaali, yksinäinen ikäihminen” ei kelpaa.

”Pitää luottaa siihen, että ne vanhukset ottaa yhteyttä jotka ystävää tarvitsee ja olla iloinen siitä, että pystyy auttamaan just sitä ikäihminen.”

Tämä oli se kaikkein polttavin kysymys vapaaehtoisten ja palvelukodin henkilökunnan haastatteluissa. Projektitiimi on kuitenkin sitä mieltä, että ne vanhukset ottavat yhteyttä, joilla on ystävälle tarvetta. Ystävän merkitystä ei tällöin tulisi epäillä. Projektitiimi pohti asioita myös laajemmin ja totesivat, että vapaaehtoiset eivät voi hoitaa koko yhteiskunnan taakkaa vaan se on koko yhteiskunnan tehtävä.

”Vapaaehtoiset eivät voi olla vastaus esimerkiksi asunnottomien ongelmaan. Yhteiskunnan täytyy pitää huolta omistaan.”

2. Vapaaehtoisten välittäjätaho

Projektitiimi näkee, että välikädet ovat perusteltuja toimia silloin, kun niitä osataan käyttää. Pulmu on sitä mieltä, että soitot voisivat jatkossakin tulla Pulmun kautta. Näin varmistetaan, että tieto menee varmasti perille, eikä vastuu jää roikkumaan palvelutalon henkilökunnan harteille. Palvelutalojen uusi henkilökunta ei aina edes tiedä mistä vapaaehtoistoiminnasta on kyse, kuka sitä organisoii ja ketkä siinä on mukana.

Projektin alkaessa ei välittäjätaho asiaa edes oltu mietitty, koska ajateltiin, että se toimisi sujuvasti Pulmun kautta ja Pulmu ilmoittaa palvelutalolle.

”Alussa ei oltu mietitty miten toimitaan vapaaehtoisten kautta. Yritettiin tehdä yhteistyötä palvelutalojen kanssa, mutta se ei aina toimi. Kasvokkain tapahtuva kommunikaatio helpottaisi yhteistyötä, se mahdollistaisi henkilökohtaisemmat suhteet.”

Tunne välikäsistä voi tulla siitä, että toimijat ovat kaikki aikuisia ja moni taho ohjaa sitä, vaikka kyse on vapaaehtoisesta toiminnasta. Pulmu oli yllättynyt siitä, kuinka ristiriitaista palautetta heidän roolistaan projektissa tuli. He kokivat, että informaatiota oli jaettu ja syyt jokaisen tahon olemassaololle oli selvä.

3. Suhteet palvelutaloihin

Pulmun projektitiimin mielestä vastuiden jakaminen meni pieleen. Pulmu oli käsityksessä, että palvelutalot miettivätkin etukäteen kuka on vapaaehtoistoiminnan vastuuhenkilö. Tämä ei kuitenkaan ollut ihan selvää palvelutalon henkilökunnalle. Toinen palvelutaloista oli kieltäytynyt nimeämästä vastuuhenkilöä. Syytä tähän ei oikein saatu.

”Paljon meni pieleen. Esimerkiksi vastuiden sopiminen ja ensinnäkin niiden avaaminen pitäisi kaikki tehdä ennen sitä toimintaa.”

Meillä oli näkemys että tämä tapahtuu. Mutta ohjeet ymmärrettiin väärin, siinä vaiheessa meidän olisi pitänyt pysähtyä.”

Tilanteen pikku hiljaa auettua oli tilanne mennyt jo niin pitkälle, että siihen ei osattu reagoida. Siinä vaiheessa sitä on vaikea nähdä ja ihminen ajattelee useimmiten positiivisesti ongelmatilanteissa. Ongelman siis odotettiin ratkeavan, kunhan vain saadaan asiasta keskusteltua.

3. ”Säännöt”

Sekä vapaaehtoisten, että palvelutalon henkilökunnan haastatteluista tuli ilmi, että Pulmun säännöt sille minkälaisia vanhuksia voi ottaa toimintaan mukana ovat liian tiukat. Säännöt rajaavat huonokuntoiset vanhukset toiminnasta pois. Vapaaehtoiset kokivat, että he eivät ole niiden ikäihmisten kanssa, jotka heitä eniten tarvitsevat.

”Liian tiukoilla säännöillä tarkoitetaan sitä, että vapaaehtoisia suojataa siinä, ettei voi käyttää esimerkiksi hoitotyössä. Se ei ole mikään Pulmun oma keksimä sääntö.”

Projektitiimi ihmetteli sitä miksi vapaaehtoiset kokevat näin. Projektitiimi oli omasta mielestään avannut tarpeeksi syitä miksi toiminnassa oli mukana tietynlaiset vanhukset. Vaativammat ikäihmiset ovat usein demen-toituneita ja heidän kanssa toimimisessa tarvitaan ihan erilaista koulutusta. Tilanteet saattavat olla raskaampia ja hämmentävämpiä kokemattomalle ihmiselle.

”Vaativat tilanteet vaativat käsittelyn jälkeenpäin ja sitä ei aina pystytä tarjoamaan.”

Pulmulaiset ovat ottaneet tämän aiheen kuitenkin huomioon ja heidän seuraava projektihakemuksena sisältää myös tällaisen toiminnan. VAKKA -projektin tarkoitus on kuitenkin toimia yksinäisten ikäihminen-ten kanssa, jotka pystyvät toimimaan vielä itsenäisesti, ilman suurempia apuja.

4. Vapaaehtoisten oma-aloitteisuus

Palvelutalot pyysivät oma-aloitteisuutta vapaaehtoisilta. Toinen palvelutaloista koki, että palkatut työntekijät ovat joutuneet antamaan omaa aikaansa vapaaehtoisten toimintahetkien suunnitteluun. Projektitiimi oli ehdottomasti sitä mieltä, että ensiksi pitää lähteä siitä, että palvelutalo saa koordinaattorin joka tietää asioista ja osaa tarvittaessa neuvoa vapaaehtoisia. Tämä luo turvallisen ja mukavan ympäristön kaikille ja tulee tunne, että saa kysyä jos on tilanteessa epävarma.

”Oletuksena oli myös, että vapaaehtoinen voi mennä virikehetkeen mukaan. Eli jo valmiisiin tilanteisiin, joita palvelutalo itse järjestää. Oltiin siinä oletuksessa, että myöskään palvelutalon ei itse tarvitse toimintaa järjestää ihan väkipakolla.”

Vapaaehtoinen olisi voinut mennä mukaan jo valmiiseen toimintaan. Niin oli toisessa palvelutalossa toimittu, jossa vapaaehtoinen oli ollut mukana kahvihetkessä. Hän ei kuitenkaan ollut viihtynyt tilanteessa ja ei ollut halunnut enää osallistua siihen. Toiminnan pääpainoksi oli kaavailtu ulkoilua, mutta idea ei ollut ottanut tuulta alleen kaikkien ikäihminen tapauksessa.

”Ensin oli ajatus liikuntakavereista, mutta sitten huomattiin, että se ei ollut asiakkaiden tarve.”

Toimintaa on kuitenkin ollut muutakin, kuten aikaisemmissa haastattelussa tuli esille. Sisätiloissa on pelattu korttia ja käyty asioilla. Kotonaan asuvan ikäihmisen kanssa on kahviteltu ja keskusteltu ja käyty asioilla. Projektitiimi sanoi, että ongelmista on oltu tietoisia, mutta he totesivat, että käytäntö tulee aina jäljessä kehittämisen kanssa ja tämä pitää ottaa huomioon seuraavissa projekteissa. Projektitiimi pohti, että vapaaehtoisten motivaatiota eri toimintoihin voisi selvittää kurssittamalla.

”Kurssit voisi selvittää motivaatiota.”

Pulmu on kuitenkin pieni järjestö ja heidän resurssinsa ei riitä kaikenlai-

sen toiminnan toteuttamisen suunnitteluun ja järjestämiseen. Tämä mahdollisuus on usein suuremmilla järjestöillä.

”Verrattaessa isoihin järjestöihin pienen yhdistyksen voi olla vaikea tarjota monenlaista toimintaa.”

Projektitiimin mietteitä ja yhteenveto

Projektitiimi pohti asioita laajalti omassa haastatteluissaan. Henkilökunta pohti miksei yksittäisiä toiminnanohjaushetkiä ole nähty sellaisina areenoina, että siellä olisi nämä pohdinnat voinut esittää. He miettivät miten toiminnanohjauksen voisi saada näkyvämmäksi ja varmistaa se, että vapaaehtoiset näkevät ohjauksen mahdollisuutena ja heidän voimavaroinaan. Henkilökunta oli pettynyt, koska ohjaustilanteita ei oltu nähty eikä niistä ollut tullut materiaalia teemaksi asti. Tämä aihe jää heille pohdinnan ja kehittämisen alle.

Projektitiimi haluaa kehittää yhteistyötä niin vapaaehtoisten kuin palvelutalon henkilökunnan kanssa. Tähän avaimina on vuorovaikutus, joka voitaisiin toteuttaa kasvokkain. Rehellisyys ja avoimuus on avain toiminnan onnistumiseen ja sen varmistamiseen, että toiminta on keskitetty juuri niin kuin on tarkoitettu, eikä käydä puoliteholla eikä suunnata voimavaroja turhaan. He pohtivat myös sitä, että esimerkiksi palvelukodeista voisi varmistaa vielä tarkemmin vapaaehtoistoiminnan tarpeellisuuden ja selvittää ymmärtääkö palvelutalot vapaaehtoistoiminnan mahdollisuudet.

Itse myös pohdin vapaaehtoisen ja ikäihmisen suhdetta. Tulin siihen lopputulokseen, että on hienoa, että niille vanhuksille, jotka haluavat pysyä elämässä vielä kiinni ja olla aktiivisia, löytyy vapaaehtoisia, jotka voivat tätä pyrkimystä edesauttaa. Vapaaehtoisen ei tällöin tulisi kyseenalaistaa tai väheksyä rooliaan ikäihmisen ystävänä.

12. JOHTOPÄÄTÖKSET

12.1 Tavoitteiden saavuttaminen

VAKKA -projektin päätavoite oli itsensä yksinäiseksi kokevien ikäihmisten arjen helpottaminen. Ikäihmisten palaute oli positiivista. Yksinäisyyden helpottaminen on varmasti ollut muutamien ikäihmisen kohdalla todellista. Sosiaalisia suhteita on solmittu vapaaehtoisen kanssa sekä palvelutalojen muiden asukkaiden kesken. Ikäihmisten sosiaalisten suhteiden monipuolistaminen onkin yksi projektin osatavoitteista.

Toinen alatavoitteista oli vapaaehtoiskulttuurin tuominen ja jättäminen järjestön sisälle. Pulmu loi vapaaehtoistoiminnan niin sanotusti puhtaalta pöydältä. Ensimmäiseksi projektiksi tämä on onnistunut hyvin. Arvioinnin tulosten ja hyvien suhteiden avulla voidaan toimintaa kehittää yhä enemmän. Pulmu miettiikin, että toimintaa voisi saattaa enemmän vapaaehtoisen näköisemmäksi. Toiminta kehittyy koko ajan. Joskus käytäntö voi tulla kehittämisideoita vähän jäljessä.

Kolmas osatavoitteista oli järjestön projektiosaamisen kehittäminen. Koko projekti on osaltaan ollut opettavainen kaikille osapuolille. Pulmu kokeekin, että arvioinnin teko BIKVA -arviointimenetelmällä on hyvä asia, tällöin saadaan suoria viittauksia siitä miten projektia voisi jatkossa läheteä tekemään.

12.2 Vuorovaikutus ja sääntöjen tarpeellisuus

Pulmun projektityöryhmän sisäinen kommunikaatio on pelannut hyvin ja asioista on voitu keskustella avoimesti. Projektiryhmä koki, että toiseen palvelutaloon oli yhteydenpito ollut erittäin vaikeaa ja he olivat pohtineet tätä kovasti miksi näin on. He päätyivät siihen, että palvelutalo koki vapaaehtoistoiminnan tarpeettomaksi heidän asukkailleen. Nämä ovat kuitenkin vain oletuksia, joita voidaan keskustelulla oikoa.

Pulmu itse mietti vuorovaikutuksellisuuden lisäämistä etenkin palvelutalojen henkilökunnan kanssa. Kasvokkain tapahtuva kommunikaatio voisi avata tukossa olevia kanavia ja antaa toiminnalle uusi mahdollisuus.

Palvelutalojen on tiedostettava asukkaidensa tarpeet ja oltava sitten mukana toiminnassa täysin sydämin. Vastuuhenkilön nimeäminen talon sisälle on hyvin tärkeää, jotta toiminnassa olisi selkeyttä ja kaikki työntekijät tietäisivät mistä toiminnassa on kyse. Palvelutalojen olisi hyvä miettiä vapaaehtoisen tuomista jo valmiisiin tilanteisiin. Loppujen lopuksi tällaiset ongelmat on hoidettavissa hyvällä vuorovaikutuksella ja tarpeiden tiedostamisella.

Pulmulla on vapaaehtoisesta toiminnasta vastuu, jota jotkut voivat pitää tiettyjen toimintojen rajoittamisena. Näillä niin sanotuilla säännöillä pyritään kuitenkin turvamaan vapaaehtoisen oikeudet ja selkiyttämään sitä toimintakenttää, jossa vapaaehtoinen toimii. Vapaaehtoisissa on monenlaisia toimijoita ja joukossa saattaa olla myös sellaisia henkilöitä, jotka tekisivät pyydettyä lähes mitä tahansa. Myös asiakkaissa saattaa olla sellaisia, joilla menee sekaisin esimerkiksi se mikä on vapaaehtoisen, kodinhoitajan tai sairaanhoitajan ero. Säännöillä turvataan se, että kaikki menisi niin kuin on tarkoitettu. Vaikeammin sairaan ikäihmisen ystävänä olo vaatii toisenlaisen vapaaehtoisten koulutuksen ja toisenlaiset tavoitteet toiminnalle.

12.3 VAKKA -projekti tuottaa hyödyllistä tietoa

Tutustuin avustustoiminnan raporttiin, koskien Ray rahoitteista tutkimuksen arviointia. Pääajatuksena oli tutustua niihin arvioinnin kriteereihin joita RAY asettaa rahoittamalleen projektille. Raportissa tarkastella miten varoja käytetään ja mitä arviointikriteereitä Ray asettaa. Tutkimuksessa päädyttiin seuraaviin huomioihin tutkimuksen rahoittamisesta ja sen vaikuttavuudesta: tieteellinen vaikuttavuus, vaikuttavuus käytännön palvelutoimintaan ja yhteiskunnallinen vaikuttavuus. VAKKA –projektin arviointi

lisää mielestäni kansalaisjärjestöjen vaikuttavuutta yhteiskunnassa. Järjestöjen ei tarvitse ottaa ammattilaisen leimaa, mutta niiden vakavasti otettavuus hyvä asia apua tarvitsevien kannalta. Kansalaisjärjestöt ovat tiedon tuottajia, joka lisää niiden näkyvyyttä yhteiskunnassa. Raha – automaattiyhdistys ei ole pääsääntöisesti tutkimusten rahoittaja, mutta tiettyjen toimintojen käynnistäminen ja ylläpitäminen vaatii tutkimusta. Avustustoiminnan raportissa todetaan, että *”Arvioinnin kohteiden näkökulmasta arvioinnissa tärkeitä seikkoja ovat kohteiden itse itselleen asettamat tavoitteet ja niiden toteutuminen.”* (Aho, J. 2003)

12.4 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Laadullinen tutkimus pätee yleensä yhdessä ajassa sekä yhdessä kokemuksessa. Niin myös tämä. Tutkimus ei tuottanut tiettyjä lakeja tai sääntöjä, jotka pätevät tulevaisuudessa. Vapaaehtoistoiminta tulee muuttumaan tämän jälkeen vielä paljon ja arviointini on ollut joskus. Tutkimuksen pätevyys on mielestäni tässä tapauksessa osoitettavissa, sillä pätevyys kumpuaa siitä, että tutkimus vahvistaa jo aikaisempia oletuksia toiminnasta. Tässä tutkimuksessa on mitattu sitä mitä on tarkoitettu mitata.

Laadullisen tutkimuksen reliabiliteetti on aika ajoin todettu kyseenalaiseksi. Jotkut laadulliset tutkimukset ovat toistettavissa vain kerran. Kuitenkin voidaan ajatella, että jos tämä tutkimus toistettaisiin jonkin ajan kuluttua uudestaan, tutkimustulokset olisivat samanlaisia. Toiminta on kuitenkin jatkuvassa muutoksessa ja ihmisten mielipiteet muuttuvat. Toistettavuus on käytettävämpi määrällisessä tutkimuksessa, jossa haetaan absoluuttisia vastauksia. (Metsämuuronen, 2000)

12.5 Kokemuksia VAKKA –projektin arvioinnista

Pohdin paljon osaani arvioijana sekä sitä osaanko esittää oikeat kysymykset, onko minulla tarpeeksi tilannetajua ja leikkaako ajatus tarpeeksi nopeasti haastattelutilanteissa. Asiakashaastattelut olivat siinä mielessä vaikeita koska olen empaattinen ihminen ja vanhukset ovat heikko koh-

tani. Toisaalta osaan asettua ihmisten asemaan ja pystyn ehkä myös kokemaan asioita syvällisesti ja ajattelemaan kokemuksia muiden kanalta, vaikka kysymyksessä ovat minua paljon vanhemmat ja kokeneemmat ihmiset.

Koska olen nuori ihminen, mietin myös sitä kuinka hyvin asiakkaat osavat suhtautua minuun. Pystyivätkö he kertomaan mielipiteensä ilman pelkoa etten ymmärtäisi heitä? Luotan siihen, että vanhukset juuri näinä kokeneina ja viisaina ihmisinä pystyvät näkemään sukupolvien yli ja kohtaamaan ihmisen aidosti.

Tulin projektin arvioijaksi ulkopuolisena, mikä luo arviointiin oman leimansa. Aluksi oli vaikeaa hahmottaa mistä projektissa oli kyse. Omat paineensa loi myös vastuu ja aikataulut. Jos arvioinnin aikataulu olisi ollut tiukempi ja minulla vähemmän aikaa sisäistää aihe, työstä olisi varmasti tullut paljon erilaisempi ja ehkä pintapuolisempi. Huomasin, että voi kestää yllättävän kauan todella sisäistää mistä projektissa oikein on kysymys, mitkä ovat muiden odotukset ja mitä työltäni haluan.

Pulmu haki pitkään ulkopuolista arvioijaa VAKKA -projektille. Astuttuani arvioijan saappaisiin kevättalvella 2009 oli arvioinnin alkuun enää muutama kuukausi. Pidempi ja tiiviimpi mukanaolo olisi varmasti ollut suotavaa VAKKA -projektin paremmalle sisäistämiselle ennen arvioinnin alkua.

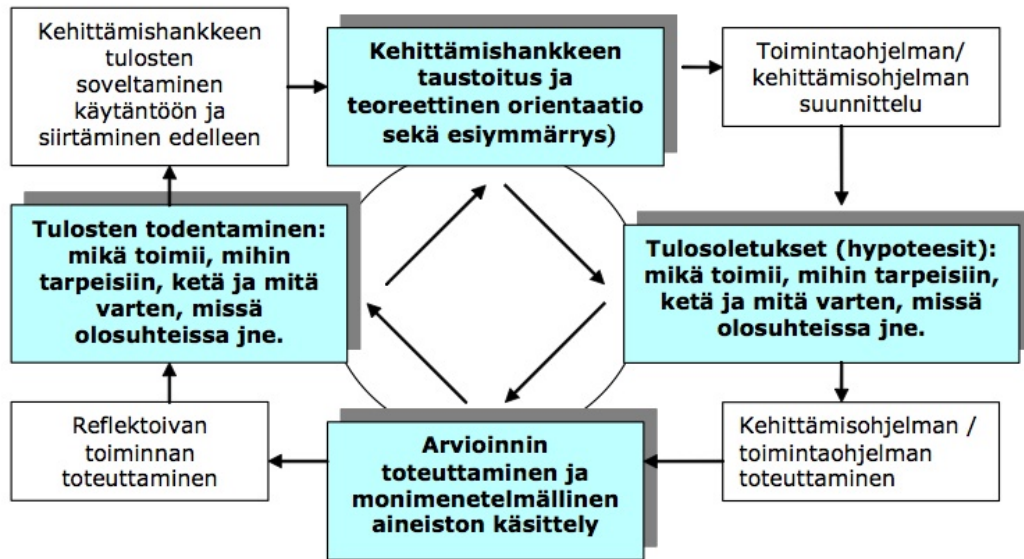
Sain paljon tietoa projektista Pulmun projektipäällikkö Päivi Rönköltä ja osallistuin lisäksi kahteen arviointia koskevaan foorumiin joiden teemat koskivat ulkoista ja sisäistä arviointia, itsearviointia sekä osallisuutta ja voimaantumista arvioinnissa. Foorumit olivat osa JÄRVI -hanketta, joka on Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton ja Terveiden edistämisen keskuksen yhteistyöhanke. Osallisuus ja voimaantuminen arvioinnissa -foorumi käsitti luennon ja kokemuksia BIKVA -arvioinnin käytöstä.

Pulmu oli jo valmiiksi päättänyt, että projekti arvioidaan BIKVA -mallilla. Minun tehtäväksi jäi siis opetella arviointimalli ennen haastatteluita, haastatteluiden (joita tehtiin seitsemän) teko ja niiden litterointi, arviointitulosten analysointi ja tulosten esille tuominen.

BIKVA -malli on harvemmin käytetty arviointimalli ikäihmisten kanssa. Tämä johtuu ehkä siitä, että haastatteluihin voi olla vaikea saada osallistujia heidän fyysisen kuntonsa vuoksi tai ihan yksinkertaisesti siitä, ettei ikäihminen halua lähteä kotoaan. Syynä tähän voi olla esimerkiksi jännittävä tilanne johon ei haluta osallistua. Jokaisen syy on silti aina henkilökohtainen, eikä niitä voi kaikkia erikseen eritellä. Koen myös, että ikäihmiset ovat haastava ryhmä haastatella koska heiltä on vaikea saada kriittistä palautetta. Syitä tähän voi mm. se, että he ovat oikeasti tyytyväisiä toimintaan tai sitten he pelkäävät kriittisen palautteen antamista jo siitä syystä, että pelko toiminnan loppumisesta voi olla niin kova.

Pirkko Anttila viittaa Albaekiin (1996) joka on kehittänyt ulkoisen ja sisäisen evaluaation nelikentän. Siinä nelikentässä minä sijoitun arvioijana sisäiseen evaluoijaan, joka on käytännönhakuinen sekä objektiivinen. Hän toteaa, että tutkijan on mahdotonta sijoittua muuhun, kuin yhteen kenttään kerralla, koska tutkija voi suunnata kerralla katseensa vain yhteen suuntaan. (Anttila, 2007) Omat epäilykset luo myös se, kuinka objektiivinen ihminen voi olla tutkimsuta tehdessä ja tuloksia analysoitaessa. Tutkijan on hyvä tiedosta tämä ja kertoa työssä ajatuksistaan.

Realistinen kriittinen evaluaatio on käytännöllinen metodi, joka on hyvin käytännönläheinen ja tutkimustuloksia peilataan vahvasti siihen mikä on järkevää. Näin tutkimustuloksia voi soveltaa suoraan käytäntöön. Opin näytteeni ja kehittämisprojektini etenemistä on kuvattu mielestäni hyvin seuraavassa kaaviossa. (Anttila, 2008)



Kuva: Realistisen evaluaation mallinnus ja kehittämishankkeen etenemisen vaiheesta toiseen. (<http://www.chydenius.fi/pdf/anttilan-kalvot>)

Pyrin haastattelijana olemaan haastatteluissa mahdollisimman ulkopuolinen. Aina se ei kuitenkaan ollut mahdollista, vaan tein jatkokysymyksiä ja kannustin ihmisiä osallistumaan keskusteluun. Hanna Vilkkä neuvoo tekemään mahdollisimman avoimia kysymyksiä ja välttää ”mikä, miksi, oletko, koetko” -kysymyksiä. Itse koin tämän haastavana ja huomasin usein kysyväni useasti juuri näin, sen sijaan pitäisi pyytää haastateltavaa kuvailemaan tapahtumia ja käsityksiään. (Vilkkä, 2005)

Hermeneuttisessa metodissa tutkija palaa uudestaan ja uudestaan lähtökohtiin ja analysoi lähtökohtia uudestaan, uuden esille tulleen tiedon valossa. Tavoitteena on, että jäljelle jäisi tulkinta, joka kuvaa uskottavasti tutkittavaa kohdetta. Se on vuoropuhelua. Tutkimus edesauttaa usean eri sidosryhmän yhteisymmärrystä. Hermeneuttinen metodi edellyttää tutkijalta kriittistä ja reflektoidua asennetta. Osat määrittävät kokonaisuuden, jolloin asioihin on palattava yhä uudestaan ja korjattava vanhat päätelmät uusilla. Kokonaistulkinnan on oltava yhtä tutkimuskohteen koko kuvauksen kanssa. Olen siis joutunut korjailemaan omia ennakkokäsityksiäni taukoamatta, ja samalla olen kuitenkin pyrkinyt olemaan mahdollisimman ennakkoluuloton. (Vilkkä, 2005)

Ulkopuolisen arvioijan käytössä on hyviä ja huonoja puolia. Hyvänä puolena voidaan mainita ulkopuolisen arvioijan puolueettomuus ja objektiivisuus arviota tehdessä. Huonona puolena näen ulkoisen arvioijan kyvyttömyyden siinä mielessä jos arvioijalla ei ole kokemusta tutkijan työstä yleensä. Opiskelijana minua ei alkuun tämä asia huolestuttanut, mutta loppua kohden tunne vastuusta kasvoi ja paineita alkoi myös kasaantua. Omat rajat meinaa tulla usein vastaan.

12.6 Tutkimus ja kehittäminen Yhteisöpedagogin näkökulmasta

Olen saanut oppini ammattikorkeakoulun metodein. Tällä tarkoitan sitä, että opinnoissani ei niinkään painoteta tieteellistä puolta vaan käytäntöä. Tällöin on mahdollisuus kehittää työelämässä olevia projekteja ihan käytännössä. Ammattikorkeakoulun haastavuus on käytännössä ja siinä, että ollaan tekemisissä todellisten tilanteiden kanssa sen sijaan, että ajateltaisiin abstraktisti. Vilkka kirjoittaakin, että ammattikorkeakoulut tukevat aluekehitystä sekä ottavat suoraan huomioon elinkeinorakenteen. (Vilkka, 2005)

Yhteisöpedagogin työn haastavuus on sisällyttää käytäntö ja tiede yhteen. Tutkinnossa on mielestäni hyvin käsitelty kumpaakin puolta ja tutkimuksen teko ei pelota niin paljon, kun on jo välineitä sen tekemiseen. Tulevana Yhteisöpedagogina voin hyvin nähdä itseni vastaavissa tehtävissä, mitä olen nyt tähän työhön tehnyt. Arvioinnin teko vaatii monen sidosryhmän kanssa toimimista ja tämä ammatti antaa hyvät mahdollisuudet kohdata erilaisia ihmisiä ja ihmisryhmiä. Yhteisöpedagogin on sanottu tekevän työtä persoonallaan ja tämä pätee myös tämän arvioinnin tekoon. Kuitenkin tieteellinen tieto on hyvä apuväline tässä ihmisviidakossa.

Tutkimuksessa on sanottu olevan viisi eri vaihetta: Ideataso, sitoutuminen, toteuttaminen, kirjoittaminen ja tiedottaminen. (Vilkka, 2005) Se kuinka nämä vaiheet tulevat esiin itse prosessissa ovat sitten jokaisen it-

sensä pohdittavana. Itse tulin arvioijana VAKKA -projektiin mukaan vaiheessa, jossa projektityöntekijät olivat arviointia alkaneet pohtimaan ja kokivat sen tulleen ajankohtaiseksi. En tiennyt mitään koko projektista ennen ensimmäistä tapaamista projektityöntekijöiden kanssa. Minulla itse ideatason työstämiseen meni muutama kuukausi, vaikka olin tässä vaiheessa jo tehnyt pari haastattelua ja sitoutunut arvioimaan projektin.

Itse kirjoittamisvaihe eroaa määrällisen ja laadullisen tutkimuksen välillä. Määrällisessä tutkimuksessa kirjoittamisvaihe jättäytyy usein tutkimuksen loppuun, tulosten selvittyä. Laadullisessa tutkimuksessa kirjoitusvaiheen voidaan sanoa alkavan jo hyvin pian ideatason jälkeen. Pohdin tätä oman työni kautta ja totean sen, kuinka valtavasti omat käsitykseni ovat puolen vuoden aikana muuttuneet. Ajatukseni ovat kehittyneet ja olen oppinut todella paljon, jopa niin, että uskon sen olevan pian käsin kosketeltavaa. Ihan kirjaimellisestikin, tämän työn sivuilla.

Tutkimushaastatteluni muoto on ryhmähaastattelu. Haastattelutilanteet olivat useimmiten emansipatorisia eli haastateltavilla oli mahdollisuus kyseenalaistaa toiminta ja vallalla olevat käsitykset. Varsinkin haastattelujen loppuvaiheet olivat hyvä kanava yhteisen keskustelun synnylle ja asioiden yhteiselle pohtimiselle. (Minäkö tutkija –luentosarja, Teatteri-korkeakoulu, 2007)

Arvioinnin tarkoituksena on kyseenalaistaa vanhoja tapoja ja luoda uutta. Luulen että BIKVA -mallin yksi etu on sen havainnollistaminen, kuinka ihmiset kokevat asiat eri tavalla ja asioiden välillä on ristiriitoja, jotka ovat tutkimuksen avulla ratkaistavissa. (Vilkka, 2005)

Koen että koko arviointiprosessi on ollut kehittävä kaikille sidosryhmille. Pulmu on kuitenkin viime kädessä se joka saa ensi käden hyödyn arvioinnista ja pystyy jakamaan tietoa sitten eteenpäin. Pulmu voi räätälöidä tuloksista oman näköisensä ja kehittää toimintaa niillä resursseilla, jotka ovat mahdollisia.

12.7 Työn prosessi ja jatkotutkimus

Prosessi alkoi helmikuussa -09, jolloin vastaanotin Pulmun VAKKA -projektin arviointityön. Pulmu ry ja VAKKA -projekti olivat minulle vieraita. Ensimmäinen haastattelu huhtikuussa oli jännittävä, mutta ikäihmisten kävellessä haastatteluhuoneen ovesta sisään, sisälläni pilkahti ensimmäistä kertaa ymmärrys siitä, että työni aihe on tärkeä. Aihe ikään kuin sai fyysisen muodon näiden haastateltavien avulla. Ihmisten tapaminen ja haastattelut ovat työn parasta antia, niiden litterointi ei aina tuntunut samalta.

Vapaaehtoisten haastattelusta minulla jäi vielä pitkään sellainen olo, että nämä ihmiset eivät tiedosta työnsä tärkeyttä. Heidän pitäisi pysähtyä ja pohtia omia motiivejaan ja sisäistää heidän työnsä tärkeä merkitys. Vapaaehtoistoimintaa voisi tehdä vielä enemmän heidän itsensä näköiseksi ja kuunnella heidän ehdotuksiaan myös toiminnan eri muodoille.

Pohdin kovasti tämän työn aikana sitä, kuinka yksin kukin ihminen tässä maailmassa on. Jokainen on ainakin yksin omien ajatustensa kanssa ja maailmassa on tasan niin monta erilaista persoonaa, kuin on ihmisiäkin. Kuitenkin meitä yhdistää niin moni asia ja moni asia on usealle ihmiselle yhtä tärkeä.

Arvioijana olen halunnut toimia eettisesti ja kaikki osapuolet tasapuolisesti huomioon ottaen. Vanhukset ovat kuitenkin minulle sydäntä lähellä ja huomaan tekeväni työtä paljon siitä näkökulmasta. Ja luulen, etten ole yksin sen asian kanssa. BIKVA -mallin käyttö on haastavaa ja ihan heti en lähtisi sitä uudestaan kokeilemaan etenköön ikäihmisten ollessa kyseessä. Voi olla, että mallia sovelletaan tulevaisuudessa siihen suuntaan, että se sopisi paremmin ikäihmisille. Havainnoivaa tutkimusta voisi olla tässä tapauksessa enemmän, jolloin tutkija voisi mennä ulkopuolisenä vapaaehtoisen ja ikäihmisen mukaan tilanteisiin ja arvioida sitä etäältä. Havainnointi ja haastattelu voisi yhdessä toimia paremmin ja toiminnan merkityksestä ikäihmiselle ja vapaaehtoiselle saisi vielä realis-

tisemmän kuvan. Tässä aihetta jatkotutkimuksen tekemiselle. Koen, että edellä mainitunlaisen arvioinnin läpi vieminen vaatii arvioinnin ammattilaisen. Siinä voisi olla aihetta väitöskirjalle.

Opinnäytetyön ja kehittämisprojektin kokoaminen yhteen on haastava tehtävä. Minulla oli siinä ongelmia ja uskon, että se näkyy työn sivuilta. Omassa mielessä yhden kokonaisen työn yhtäkkinen erottaminen palloiksi ei aina suju odotusten mukaisesti.

Koen, että olisin voinut olla nöyrempi ja rohkeampi kysymään silloin, kun kysyttävää olisi ollut. Tapaamisia projektipäällikön kanssa ei ollut montaa, mutta sitäkin enemmän vaihdoimme ajatuksia sähköpostitse ja puhelimitse. Yritin myös liikaa laittaa työtä johonkin lokeroon. Yritin kuumaisesti selvittää mihin tutkimusmenetelmään voisin sijoittaa työn. Sen voi lukea työn sivuilta. Lopulta ymmärsin, että lokeroiminen ei ole tarpeellista eikä aina mahdollistakaan. Se, että tutkimustyö voi olla monimenetelmällinen oli vallankumouksellinen oivallus minulle henkilökohtaisesti. Tieteellisen tekstin tuotto on hankalaa ja saatan välillä sortua liiallisen puhekielen käyttöön, luulen että se on osa persoonaa, josta ei välttämättä ihan heti opi pois. Kokemattomuuteni haastattelijana sekä aineiston analysoijana tuo oman leimansa tutkimukseen ja voi olla, että ”oikea” tutkija löytäisi aineistosta huomattavasti enemmän ja tarttuisi toisenlaisiin asioihin kuin minä.

Olen oppinut tämän työn äärellä elämän haasteista ja järjestöjen toiminnasta. Olen myös oppinut hallitsemaan kokonaisuutta. Kysyttäessä arvioinnista, voin vastata tietäväni jotain.

*Kaikki virtaa poispäin. kaikki virtaa pois.
Kun saavumme tähän hetkeen
pysähdymme. ja katso:
kaikki virtaa tähän hetkeen. Mikään ei pois.
Joen pinta heijastuu
kaikki. Puut ja pylväät, vuodet, kasvot
kaikki rakkaus
tämän hetken. Ja runsaat silmut, kevään suuri valo.*

Lassi Nummi, 1999

LÄHTEET

Halttunen, K., Hirvimäki, E., Niinikangas, L., Perttula, S. Tiedonhakijan opas. 2001. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Anttila, Pirkko. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. 2007. Tampere: Juvanes Print.

Vilkka, Hanna. Tutki ja kehitä. 2005. Keuruu: Tammi.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Liikanen, P., Sajavaara, P. Tutkimus ja sen raportointi. 4-5. painos. 1993. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy.

Metsämuuronen, Jari. Laadullisen tutkimuksen perusteet. 2000. Viro: Jaabes OU.

Nylund, M., Yeung, A. B. Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. (toim.) 2005. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Lehtinen, S-T. Vapaaehtoistoiminta – kasvava voimavara? Näkökulmia ammattityöhön. 1997. Tampere: Mainosmakasiini.

Korgstrup, Hanne Kathrine. Asiakslähtöinen arviointi. BIKVA-malli. 2004. Helsinki: Stakes.

Koivisto, J. Kuinka paljon asiakkaan sana painaa? Bikva- menetelmän relationaalinen arviointi. 2007. Helsinki: Stakes.

Borg, P., Högnabba, S., Kilponen, M-R., Kopisto, K., Korteniemi, P., Paananen, I., Pietilä, N. Arviointi työtavaksi – kokemuksia asiakaskas-työn arvioinnin kehittämisestä Helsingin sosiaalivirastossa. 2008. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

Aalto, S., Kuikka, A., Marjakangas, S., Virkkunen, A. Onnistunut projekti. Ikäihminen- ja lähimmäispalvelun liiton projektikäsikirja. 1/2008.

Huusko, Tiina., Strandberg, Timo., Pitkälä, Kaisu. Voiko ikääntyneiden elämänlaatua mitata? Geriatrisen kuntoutuksen tutkimus- ja kehittämis-hanke, raportti 12. 2006. Helsinki: Ikäihminentyön keskusliitto.

Varto, Juha. Laadullisen tutkimuksen metodologia. 1992. Tampere: Kir-jayhtymä Oy.

Internet-lähteet:

<http://www.jarvi-hanke.fi/@Bin/1736943/Ulkoinen+arviointi.pdf>
12.3.2009 Onnistu ulkoisen arvioinnin tilaamisessa ja toteutuksessa.
Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Terveysturvan edistämisen keskus.

<https://oa.doria.fi/handle/10024/45242>
Anne Hartikainen. 2009. Vapaaehtoiset vuodeosastolla. Etnografinen tutkimus vanhusten ja vapaaehtoisten kohtaamisesta. Helsinki. pdf-versio.

<http://www.chydenius.fi/pdf/anttilan-kalvot>
Onko opinnäytetyöstä kehittämistyöksi? Mistä löytyvät opinnäytetyön metodologiset ratkaisut. 2008. Anttila, Pirkko.

http://www.ray.fi/avustustoiminta/aineistopankki/pdf_doc_ohjeet/html/RA_Y_avustusstrategia2008-2011.htm
RAY avustusstrategia 2008-2011

http://www.jarjestoarviointi.fi/tukea_arviointiin/projektien_arviointi/aloita_tasta/projekti/

<http://www.xip.fi/tutkija/0301.htm>
Minäkö tutkija –luentosarja, Teatterikorkeakoulu 2007.

<http://www.jarvi-hanke.fi/jarvi-hanke/>
Järvi- hankkeen kotisivut.

http://www.ray.fi/avustustoiminta/aineistopankki/pdf_doc_arviointi/pdf/RA_Y_raportti%208.pdf Aho, J., Harjunpää, N., Risteli, Leila. 2003. RAY - rahoitteen tutkimuksen arviointi. Helsinki: Oulun yliopisto.